Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Klantonderzoek monitor Participatiewet

Nota van bevindingen

Colofon

Programma	Participatie
Projectnaam	Klantonderzoek evaluatie Participatiewet
Datum	10 november 2015

Inhoud

Samenvatting en conclusies

Het merendeel van de cliënten beoordeelt de dienstverlening door UWV en gemeenten voor de invoering van de Participatiewet in algemene zin als voldoende. Toch denkt slechts één op de drie dat de dienstverlening heeft bijgedragen aan het vergroten van de kans op werk.

44% van de ondervraagde WWB'ers verwacht geen werk meer te vinden en is ontmoedigd bij het zoeken naar werk. 59% is van mening vrijgesteld te zijn van de verplichting naar werk te zoeken of mee te werken aan re-integratie.

40% van de ondervraagde Wajongers werkt op het moment van enquêteren niet en is ook niet op zoek naar werk. Dit komt overeen met de bevinding van UWV, dat ongeveer 40% van de instroom in de werkregeling tijdelijk geen arbeidsmogelijkheden heeft.

Gemeenten zijn per 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de inzet van trajecten en voorzieningen voor jonggehandicapten met arbeidsvermogen die tot de doelgroep van de Participatiewet behoren. In vergelijking met jongeren in de WWB zijn zij minder zelfredzaam.

Gemeenten registreren over het algemeen niet welke niet-uitkeringsgerechtigen zich bij gemeenten melden voor ondersteuning, als er geen ondersteuning wordt verleend.

Voor u ligt de nulmeting van het klantonderzoek monitor Participatiewet. Als meetmoment is 1 december 2014 aangehouden. Het doel van de nulmeting is om in kaart te brengen wat de ervaringen van de mensen zijn die vanaf 1 januari 2015 vallen onder de doelgroep Participatiewet met de op werk gerichte ondersteuning van gemeenten en UWV, voorafgaand aan de invoering van de Participatiewet. Dit ervaringsonderzoek zal worden herhaald in 2017 en 2019 onder personen die op dat moment vallen onder de vorenbedoelde doelgroep.

De Participatiewet heeft als doel dat meer mensen met een arbeidsbeperking gaan deelnemen aan het arbeidsproces. Gemeenten zijn onder deze wet verantwoordelijk voor de re-integratie van mensen die zijn aangewezen op (tijdelijke) ondersteuning om in hun bestaan te voorzien en/of op ondersteuning om aan werk te komen. Concreet gaat het om mensen die een uitkering krijgen op grond van de Wet werk en bijstand (WWB), mensen die niet meer kunnen instromen in de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong) of de Wet sociale werkvoorziening (Wsw), de niet-uitkeringsgerechtigden (Nuggers) die ondersteuning wensen van gemeenten en mensen met een uitkering op grond van de IOAW, IOAZ of Anw. De groep die voor 1 januari 2015 een Wajong-uitkering ontvangt, valt niet onder de Participatiewet, maar maakt wel aanspraak op de extra banen in het kader van de baangarantieregeling/quotumwet.

Uit de groep mensen op de Wsw wachtlijst is geen specifieke steekproef getrokken. De belangrijkste onderzoeksvraag voor de monitor ligt in de mate waarin deze mensen toegang krijgen tot de extra-banen. Voor deze regeling zijn mensen die voorheen op de wachtlijst Wsw stonden een prioritaire doelgroep. Om deze analyse in de vervolgonderzoeken in 2017 en 2019 mogelijk te maken is een bestand vastgelegd waarin staat wie eind 2014 op de wachtlijst Wsw stond. Door dit bestand te koppelen met (bijvoorbeeld) de polisadministratie en de SRG is in de vervolgonderzoeken

na te gaan in hoeverre mensen uit deze groep werk hebben gevonden, in hoeverre de extra-banen hierbij een rol hebben gespeeld en in hoeverre daarbij re-integratieinstrumenten zijn ingezet.

De verwachting is dat gemeenten met de nieuwe instrumenten die hen onder de Participatiewet ter beschikking staan, beter in staat zijn om mensen met een arbeidsbeperking aan het werk te krijgen.

De vraag die de Inspectie in het klantonderzoek beantwoordt luidt als volgt:

“Welke op werk gerichte ondersteuning van gemeenten, UWV en de werkgever ervaren mensen uit de doelgroep van de Participatiewet en hoe oordelen zij hierover?”

Deze vraag wordt voor de volgende doelgroepen beantwoord (meetmoment december 2014):

- Mensen met een uitkering op grond van de WWB;
- Mensen met een uitkering op grond van de Wajong;
- De niet-uitkeringsgerechtigden;

In tegenstelling tot de andere onderzoekspopulaties is het onderzoek onder Nuggers kwalitatief van aard in plaats van kwantitatief. Om deze reden wordt in het onderzoek onder Nuggers niet met tabellen of percentages gewerkt.

Conclusies WWB

Algemeen

- Na weging op basis van leeftijd en opleidingsniveau bestaat de respons van de WWB voor 9% uit jongeren (<27 jaar), 41% is tussen de 27 en 45 en de helft is ouder dan 45 jaar.
- Het opleidingsniveau is gevarieerd, maar het grootste deel van de respondenten is niet in het bezit van een startkwalificatie (65%).
- Slechts 3% van de WWB’ers ervaart geen enkele belemmering voor werk. Lichamelijke gezondheid wordt door de meeste respondenten (53%) als belemmering genoemd. Hierin wijkt de WWB af van de Wajong, waar psychische gezondheidsproblemen vaker spelen. Vooral mensen in de leeftijd tot 45 jaar ervaren dat ze te weinig of niet de juiste werkervaring hebben en dat er te weinig banen zijn voor de opleiding die ze hebben gevolgd. Vrouwen en mensen in de leeftijdscategorie 27 tot 44 jaar ervaren vaker dan andere groepen een belemmering als gevolg van zorgtaken, het niet op onregelmatige tijden kunnen werken en het aantal uur dat men beschikbaar is voor werk. Slechts een klein deel van de WWB’ers (3%) zoekt niet naar werk, omdat ze niet gemotiveerd is om te werken. Een groot deel van de WWB’ers is ontmoedigd bij het zoeken naar werk.

Ervaringen met ondersteuning door gemeenten

- Ongeveer tweederde (65%) van de WWB’ers had in de tweede helft van 2014 een vaste contactpersoon bij de sociale dienst. WWB’ers met een vaste contactpersoon hebben in 2014 meer persoonlijke gesprekken gevoerd dan WWB’ers zonder. 70% van de WWB’ers vindt het makkelijk om met de sociale dienst in contact te komen als ze een vraag hebben.
- 55% van de WWB’ers heeft in de tweede helft van 2014 ondersteuning ervaren van de sociale dienst. Hulp om een training, cursus of opleiding te volgen, bij het schrijven van een sollicitatiebrief of CV en bij het zoeken naar vacatures komen het vaakst voor. Naast de hulp van de sociale dienst heeft 13 tot 15% van de

WWB'ers gebruik gemaakt van schuldhulpverlening of hulp vanuit de Wmo en de GGZ.
- 59% van de WWB'ers is naar eigen zeggen vrijgesteld van de verplichting om naar werk te zoeken of mee te werken aan re-integratie. Het verschil tussen het aantal geregistreerde ontheffingen (17%) en het aantal ervaren vrijstellingen is opmerkelijk groot. Overigens is 43% van de mensen die een vrijstelling rapporteert van plan om in de komende periode naar werk te gaan zoeken. Het aantal gesprekken dat is gevoerd wijkt niet af van de groep zonder vrijstelling. Ze zijn wel minder positief over hun kansen om werk te vinden en ervaren meer belemmeringen. Van de WWB'ers zonder vrijstelling heeft 22% met de gemeente afspraken gemaakt over het aantal keer dat men moet solliciteren.
- Ruim een kwart van de WWB'ers heeft ervaring met handhaving door de gemeente.

<u>Ervaringen met werk en werkgerelateerde ondersteuning</u>
- Iets meer dan 40% van de WWB'ers heeft in de afgelopen twee jaar betaald of onbetaald werk gedaan. In de helft van de gevallen ging het om onbetaald werk zoals vrijwilligerswerk of mantelzorg. Het aandeel met betaald werk in de afgelopen twee jaar neemt af naarmate de leeftijd stijgt.
- Een vijfde (20%) van de WWB'ers heeft gewerkt met behoud van uitkering, 1% heeft gewerkt met loonkostensubsidie. Onder de mensen met recente werkervaring gaat het om respectievelijk 42% en 3% van de WWB'ers.

<u>Oordeel over de dienstverlening</u>
- WWB'ers geven de dienstverlening van de sociale dienst gemiddeld een 6,5. Het gemiddeld rapportcijfer is slechts een fractie hoger als mensen hulp hebben gekregen bij het zoeken van vacatures (6,8), een vacature hebben gekregen (6,6) of hulp hebben gehad bij het schrijven van een sollicitatiebrief of CV (6,7). Mensen die geen vast contactpersoon hebben zijn wel minder tevreden (6,0).

<u>Effect van de ondersteuning</u>
- Het percentage WWB'ers dat aangeeft dat de hulp zinvol was (46%) en motiveerde om werk te zoeken (41%) is hoger dan het percentage dat aangeeft dat de hulp de kansen op werk heeft vergroot (30%).
- Maar weinig WWB'ers die hebben gewerkt met behoud van uitkering of met loonkostensubsidie (8%) denken dat de werkgever hen in dienst had genomen als zij niet met behoud van uitkering of een loonkostensubsidie hadden kunnen werken. Verder denkt 21% dat de kans op een gewone baan met een salaris die door de werkgever wordt betaald groter is geworden door het werk met loonkostensubsidie of behoud van uitkering. 42% denkt dat de kans niet groter is geworden.
- 22% van de WWB'ers die in de afgelopen twee jaar gebruik heeft gemaakt van loonkostensubsidie of met behoud van uitkering heeft gewerkt, werkt nu zonder de inzet van deze instrumenten.

Conclusies Wajong

<u>Algemeen</u>
- De analyse betreft het deel Wajongers dat tot en met 2014 in de Werkregeling van de Wajong terechtkwam, omdat deze groep qua ondersteuning naar werk vergelijkbaar is met de jonggehandicapten die vanaf 2015 in de Participatiewet stromen.
- Het gaat voor het overgrote deel (ca 80%) om jongeren tot 25 jaar, waarvan de meerderheid nog bij de ouders woont.

- Een aanzienlijk deel (ca 40%) bezit geen startkwalificatie. Daarnaast heeft ongeveer 30% een opleiding in het Speciaal Onderwijs afgerond.
- De samenstelling van de populatie in de Werkregeling is zeer divers in de mate waarin sprake is van werkmogelijkheden: Bijna 40% werkt op het moment van enquêteren niet en is ook niet op zoek naar werk. Dit komt overeen met de bevinding van UWV, dat ongeveer 40% van de instroom in de werkregeling tijdelijk geen arbeidsmogelijkheden heeft. Daar staat tegenover dat 40% op het enquêtemoment juist werkzaam is.
- Wajongers noemen diverse belemmeringen die het voor hen moeilijk maken om een betaalde baan te bemachtigen, waarbij het vaak gaat om een combinatie van obstakels. Het vaakst wordt de psychische gezondheid als belemmering genoemd, namelijk door 2 op de 3 niet-werkende Wajongers in de Werkregeling.

<u>Ervaringen met ondersteuning vanuit UWV</u>

- De mate waarin de Wajonger contact heeft met UWV varieert sterk. 40% heeft het afgelopen half jaar in het geheel geen contact gehad met een medewerker van UWV en een kwart heeft geen vast contactpersoon.
- Voor ruim de helft van de Wajongers die volgens UWV nu of in de toekomst kunnen werken heeft UWV volgens de Wajonger een Participatieplan opgesteld, voor een kwart niet en de rest weet dit niet.
- Ruim 8 op de 10 van deze Wajongers met directe of toekomstige arbeidsmogelijkheden geeft aan dat er geen afspraken met UWV zijn gemaakt over het aantal te verrichten sollicitaties. Dit hangt samen met het gegeven dat de Wajong-populatie deels bestaat uit personen die onvoldoende zeldredzaam zijn om zelfstandig naar werk te zoeken.
- Hulp bij sollicitatieactiviteiten (gesprek voeren, brief schrijven) wordt weinig geboden door UWV, namelijk aan circa 10% van degenen die dergelijke sollicitatieactiviteiten uitvoeren. Ook deelname aan een re-integratietraject of ondersteuning om een training of opleiding te volgen komt weinig voor (10% à 20%).
- Zo’n 1 op de 5 Wajongers maakt gebruik van de digitale ondersteuning van UWV. Vooral Wajongers zonder startkwalificatie maken hier weinig gebruik van.

<u>Ervaringen met werk en werkgerelateerde ondersteuning</u>

- Zo’n 40% van de Wajongers in de Werkregeling werkt op het moment van enquêteren. Daarnaast heeft nog eens 20% de afgelopen twee jaar gewerkt, maar was op het enquêtemoment niet langer werkzaam.
- Bij de helft van de banen die Wajongers de afgelopen twee jaar hebben uitgeoefend betreffen reguliere, betaalde banen (in loondienst, uitzendbureau of ZZP-er). Bij de andere helft gaat het om vrijwilligerswerk of een werkervaringsplaats.
- Meer dan de helft van deze werkzame Wajongers heeft hulp gekregen van een jobcoach, waarover de meerderheid (zeer) tevreden was.
- Bij ongeveer een kwart heeft een aanvulling op het loon plaatsgevonden, terwijl ruim 10% op een proefplaatsing werkzaam is geweest.

<u>Oordeel over de dienstverlening</u>

- Zo’n 70% van de Wajongers beoordeelt de dienstverlening vanuit UWV als voldoende, 30% als onvoldoende. Gemiddeld geven Wajongers de dienstverlening een 6,35. De beoordeling van de dienstverlening van Wajongers in de Werkregeling blijft wel wat achter bij de beoordeling van Wajongers in één van de andere regelingen van het Wajong-regime dat vanaf 2010 geldt. Vooral Wajongers in de Werkregeling die de afgelopen 2 jaar gewerkt hebben maar op het enquêtemoment geen baan meer hebben oordelen relatief negatief over de dienstverlening van UWV.

- Wajongers zijn over het algemeen positief over de bereikbaarheid van UWV in geval van vragen en over de tijdigheid van de uitkeringsbetaling. Minder tevreden is men over de mate waarin UWV aandacht heeft voor de persoonlijke situatie van de Wajonger.

Effect van de ondersteuning
- Een aanzienlijk deel van de Wajongers die hebben gewerkt met een loonaanvulling of op een proefplaatsing geeft aan dat men zonder deze instrumenten niet in dienst zouden zijn genomen.
- Hoewel de helft van de Wajongers de hulp van UWV in algemene zin als zinvol beoordeelt, schat slechts een derde in dat de hulp van UWV de kans op het vinden van werk heeft vergroot en geeft 30% aan dat de hulp de Wajonger gemotiveerd heeft om werk te zoeken.

Conclusies niet-uitkeringsgerechtigden

Algemeen
- De analyse betreft de Nuggers die in 2014 ondersteuning van de gemeente hebben ontvangen.
- Gemeenten zijn veelal niet in staat niet-uitkeringsgerechtigden aan te wijzen conform de definitie in de WWB/Participatiewet. Dit komt omdat veel gemeenten aangeven dit niet te registreren. Ook bij gemeenten die dit wel menen te doen, worden mensen aangewezen die weliswaar geen uitkering van de gemeente ontvangen, maar wel van UWV en daarmee geen nugger zijn in de zin van de wet. Dit betreft de meerderheid van de door de Inspectie geïnterviewde personen (17 van de 29).
- Leeftijd, gebrek aan werkervaring, evenals het te grote aanbod van werkzoekenden zijn de belangrijkste genoemde belemmeringen om aan het werk te gaan.
- De meeste Nuggers klopten bij de gemeente aan, omdat hun WW afliep of omdat zij dachten in aanmerking te komen voor bijstand. Slechts één respondent heeft de gemeente zelf benaderd wetende dat deze hulp biedt bij het vinden en zoeken van werk.
- Eenmaal bij de gemeente aangekomen konden respondenten vrijwel direct of op korte termijn starten met een traject. Slechts in een aantal gevallen stelde de gemeente voorwaarden van aanwezigheid.

Ervaringen met ondersteuning vanuit de gemeente
- De ondersteuning van gemeenten omvat in het merendeel van de gevallen ondersteuning bij het vinden van en solliciteren op vacatures (cv's opstellen, jezelf profileren, sollicitatietraining).
- In sommige gevallen kon de respondent ook invloed uitoefenen op de geboden ondersteuning zoals het willen krijgen van een bepaalde training of het willen oefenen met specifieke vaardigheden. Dit kon echter niet in alle gevallen. In een enkel geval werd de ondersteuning bij gebrek aan budget door de gemeente stopgezet, dit terwijl de respondent in kwestie er nog graag gebruik van maakte.

Oordeel over en effect van de ondersteuning
- Het merendeel van de respondenten is positief over de ondersteuning door de gemeente. Zij ervaren een verbetering van hun arbeidsmarktpositie en zijn van mening dat de ondersteuning daaraan heeft bijgedragen. Een paar respondenten heeft dankzij de gemeente ook daadwerkelijk een baan gevonden. Daarnaast is een aantal respondenten minder positief of zelfs ronduit negatief over de dienstverlening van de gemeente. Waar men kritisch is geeft men aan dat de ondersteuning niet goed aansloot bij hun persoonlijke situatie en dat het hen uiteindelijk niet heeft geholpen bij het vinden van een baan. Het zijn vooral de hoger op-

geleiden die minder positief zijn over de kwaliteit van de ondersteuning. Zij menen dat deze gedateerd, te uniform en niet gericht op hoger opgeleiden is.

1 Inleiding

1.1 Introductie

Dit klantonderzoek vindt zijn oorsprong in het *Plan van aanpak monitoring en evaluatie Participatiewet*[1], dat gelijktijdig met het wetsvoorstel naar de Tweede Kamer is gestuurd. Hierin is beschreven hoe de Participatiewet en de afspraak over banen kunnen worden gevolgd, namelijk in de zogeheten monitor Participatiewet.
De monitoring van de Participatiewet bestaat uit een kwantitatief en een kwalitatief deel en kent drie focusgroepen: werkgevers, gemeenten en mensen uit de doelgroep van de Participatiewet. Er zijn drie meetmomenten (2015, 2017 en 2019). Alle verschillende deelonderzoeken zijn input voor de evaluatie van de Participatiewet in 2019.

De Participatiewet heeft als doel dat meer mensen met een arbeidsbeperking gaan deelnemen aan het arbeidsproces. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de re-integratie van mensen die zijn aangewezen op, al dan niet tijdelijke, ondersteuning om in hun bestaan te voorzien en/of op ondersteuning om aan het werk te komen. Concreet gaat het om mensen die nu (tot 1-1-2015) een WWB-uitkering ontvangen, mensen die niet meer kunnen instromen in de Wajong of de Wsw en voldoen aan de voorwaarden van de Participatiewet, niet-uitkeringsgerechtigden (Nuggers) die ondersteuning nodig hebben bij het zoeken naar werk en mensen met een uitkering op grond van de IOAW, IOAZ of Anw.

Uit de groep mensen op de Wsw wachtlijst is geen specifieke steekproef getrokken. De belangrijkste onderzoeksvraag voor de monitor ligt in de mate waarin deze mensen toegang krijgen tot de extra-banen. Voor deze regeling zijn mensen die voorheen op de wachtlijst Wsw stonden een prioritaire doelgroep. Om deze analyse in de vervolgonderzoeken in 2017 en 2019 mogelijk te maken is een bestand vastgelegd waarin staat wie eind 2014 op de wachtlijst Wsw stond. Door dit bestand te koppelen met (bijvoorbeeld) de polisadministratie en de SRG is in de vervolgonderzoeken na te gaan in hoeverre mensen uit deze groep werk hebben gevonden, in hoeverre de extra-banen hierbij een rol hebben gespeeld en in hoeverre daarbij re-integratieinstrumenten zijn ingezet.

De groep die al voor 1 januari 2015 een Wajong-uitkering ontving, blijft onder de verantwoordelijkheid van UWV. Ondanks het feit dat zij niet onder de Participatiewet vallen, maken zij wel aanspraak op de extra banen in het kader van de baangarantieregeling. In de Werkkamer (opgericht door VNG en de Stichting van de Arbeid) is afgesproken dat gemeenten en sociale partners Wajongers en mensen op de wachtlijst Wsw de eerste jaren (tot en met 2016) prioriteit geven bij de toeleiding naar garantiebanen bij reguliere werkgevers[2].

De verwachting is dat gemeenten met de (nieuwe) instrumenten die hen ter beschikking staan, beter in staat zijn om een integrale, efficiënte en effectieve aanpak van arbeidstoeleiding van mensen met een arbeidsbeperking te realiseren. Voor de re-integratieondersteuning krijgen gemeenten middelen uit het deelfonds Sociaal Domein. Met de Participatiewet krijgen gemeenten ook meer instrumenten ter beschikking om mensen met ondersteuning aan het werk te helpen. Het gaat onder

[1] Kamerstukken II, 2013-2013, 33566, nr. 65, 2 december 2013. Zie http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw/documenten-en-publicaties/brieven/2013/12/02/plan-van-aanpak-monitor-en-evaluatie-participatiewet.html
[2] StvdA (2014) Uitgangspunten van De Werkkamer, 29 januari 2014.

meer om (nieuwe) instrumenten zoals de loonkostensubsidie, no-riskpolis en beschut werk. Gemeenten mogen zelf bepalen, binnen de wettelijke kaders, wie voor welke ondersteuning in aanmerking komt.

1.2 Doelstelling onderzoek

Het doel van de monitor is om een goed beeld te krijgen van de werking van de Participatiewet en vast te stellen of er in de loop van de tijd sprake is van een verbetering voor de betrokkenen in vergelijking met de afzonderlijke regelingen (WWB en Wajong).

Dit klantonderzoek is uitgevoerd door de Inspectie SZW ten behoeve van de monitor participatiewet en betreft de nulmeting van het ervaringsonderzoek onder klanten met als peildatum 1 december 2014. Het levert informatie over de ervaringen van de mensen uit de doelgroep Participatiewet met de op werk gerichte ondersteuning van gemeenten en UWV, voorafgaand aan de invoering van de wet. Dit onderzoek zal dienen als nulmeting voor de monitor die bestaat uit (herhaalde) ervaringsonderzoeken in 2017 en 2019.

1.3 Onderzoeksvragen

De centrale vraagstelling van het onderzoek is: *Welke op werk gerichte ondersteuning van gemeenten, UWV en de werkgever ervaren mensen uit de doelgroep van de Participatiewet, en hoe oordelen zij hierover?*

De deelvragen van het onderzoek zijn:
1. *Wat zijn de ervaringen van de doelgroep van de Participatiewet met de aanpak of ondersteuning van gemeenten en UWV?*
2. *Wat zijn de ervaringen van het deel van de doelgroep van de Participatiewet dat (deels) aan het werk is en die ondersteuning van de gemeente of UWV ontvangt, met het werk en de werkgever?*
3. *Hoe oordeelt de doelgroep van de Participatiewet over de kwaliteit en de toegankelijkheid van de ondersteuning door de gemeente, UWV en de werkgever?*
4. *Ervaren mensen een verbetering in hun arbeidsmarktpositie en vinden zij dat de ondersteuning van de gemeente, UWV of de werkgever hier aan bij heeft gedragen?*

1.4 Onderzoeksmethode

WWB en Wajong
De Inspectie SZW heeft een steekproef getrokken uit het UWV-bestand met alle lopende WWB- en Wajong-uitkeringen met peildatum 1 december 2014. De Inspectie stelde daaraan de eis dat de uitkeringsgerechtigden in de maanden oktober en november 2014 daadwerkelijk een uitkering ontvingen. De selecties zijn gemaakt op basis van gegevens uit de polisadministratie, waarin alle inkomstenverhoudingen worden geregistreerd.

Personen met een WWB-uitkering voor 65+ zijn niet in de steekproef betrokken. Na opschoning van het bestand is er uit de populatie een aselecte steekproef getrokken van 5.334 WWB'ers. Uit het populatiebestand van de Wajong zijn 2.800 personen geselecteerd. Er is daarbij gestratificeerd naar de oude Wajong (ingestroomd voor 1-1-2010) met arbeidsmogelijkheden (AO-percentage < 80%) en de nieuwe Wajong (ingestroomd vanaf 1-1-2010). Uit de oude Wajong zijn random 1.000 Wajongers geselecteerd en uit de nieuwe Wajong random 1.800. De nieuwe Wajong bestaat uit

een drietal subregelingen: de Werkregeling, de Studieregeling en de Uitkeringsregeling, waarbij in aantallen gerekend verreweg de grootste groep onder de Werkregeling valt. Voor de analyse die beschreven wordt in dit rapport is ervoor gekozen om primair gebruik te maken van de respondenten vanuit de Werkregeling van de nieuwe Wajong-populatie, aangezien deze populatie het sterkst overeenkomt met de groep jonggehandicapten die vanaf 1 januari 2015 in de Participatiewet stromen. Deze groep is zodoende in het kader van de nulmeting Participatiewet het meest relevant. Iedereen uit de steekproef heeft een vragenlijst toegezonden gekregen.

Wsw
Al geruime tijd wordt door Panteia in de Wsw-statistiek periodiek gerapporteerd over de Wsw wachtlijst. Met het oog op de vervolgmetingen van de monitor in 2017 en 2019 zijn afspraken gemaakt over het bewaren van de gegevens over de Wsw wachtlijst eind 2014. In volgende metingen kan daardoor een analyse worden uitgevoerd op een koppeling tussen (onder andere) deze gegevens, de polisadministratie en de Statistiek Re-integratie Gemeenten. Om daardoor na te gaan in hoeverre mensen op de wachtlijst werk hebben gevonden, of dit werk in het kader van de extra banen plaatsvindt en of daarbij re-integratievoorzieningen zijn ingezet. Bij het opstarten van de vervolgonderzoeken wordt expliciet aandacht gevraagd voor het opzetten van deze analyses.

Nuggers
De Inspectie heeft 18 gemeenten benaderd met de vraag of zij een lijst konden opleveren van niet-uitkeringsgerechtigden die in 2014 ondersteuning hebben genoten. Uiteindelijk zijn 29 telefonische interviews afgenomen.

Voor meer gedetailleerde informatie wordt verwezen naar de afzonderlijke hoofdstukken en bijlage 1.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 komen de ervaringen van mensen met een WWB-uitkering met de dienstverlening door gemeenten aan de orde. Hoofdstuk 3 omvat de ervaringen met de dienstverlening door UWV aan personen met een Wajong-uitkering. Tot slot komt in hoofdstuk 4 de populatie niet-uitkeringsgerechtigden aan de orde.

2 WWB

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijft de Inspectie de ervaringen van WWB'ers met de aanpak of ondersteuning van gemeenten tot 1 januari 2015. Het gaat om mensen met een lopende WWB-uitkering op 1 december 2014 die in de maanden oktober en november 2014 een daadwerkelijk uitbetaalde uitkering hebben ontvangen. De respondenten hebben de vragenlijst in maart of april 2015 ingevuld. Op dat moment konden zij al zijn uitgestroomd.

Uit de populatie is een aselecte steekproef getrokken van 5.334 WWB'ers. Er zijn 1.600 mensen die de vragenlijst hebben ingevuld, de respons bedraagt 30 procent. Na opschoning blijft een bestand over met 1.547 WWB'ers.[3]

Jongere WWB'ers tot 35 jaar waren in de respons ondervertegenwoordigd en hoogopgeleide WWB'ers en WWB'ers ouder dan 55 oververtegenwoordigd. Weging op de variabelen opleiding en leeftijd heeft ertoe geleid dat laagopgeleide jongeren wat zwaarder worden meegewogen en hoogopgeleide WWB'ers steeds minder zwaar worden meegewogen naarmate ze in een hogere leeftijdscategorie vallen.

2.2 Achtergrondkenmerken

In tabel 2.1 zijn de leeftijd het geslacht en de uitkeringsduur weergegeven.[4]

Tabel 2.1 Leeftijd, geslacht en duur van de uitkering

		Percentage
Leeftijd (n = 1.544)	18 t/m 26	9%
	27 t/m 44	41%
	45 tot 65	50%
Geslacht (n = 1.544)	Man	41%
	Vrouw	59%
Uitkeringsduur (n = 1.505)	korter dan 6 maanden	4%
	6 maanden tot 1 jaar	14%
	1 tot 5 jaar	42%
	5 tot 10 jaar	18%
	10 tot 20 jaar	14%
	Langer dan 20 jaar	8%

De respons bestaat voor 41% uit mannen en 59% uit vrouwen. 9% van de respondenten is jonger dan 27, het grootste deel (50%) is ouder dan 45 jaar. Slechts een klein deel van de WWB'ers (18%) zit korter dan een jaar in de uitkering. Een uitkeringsduur van 1 tot 5 jaar komt het vaakst voor (42%), maar ook het aandeel WWB'ers dat langer dan 5 jaar in de uitkering zit is groot (40%).

16% van de WWB'ers heeft in de afgelopen twee jaar ook een andere uitkering ontvangen. Het gaat dan in de meeste gevallen om een WW-uitkering (9%). Minder

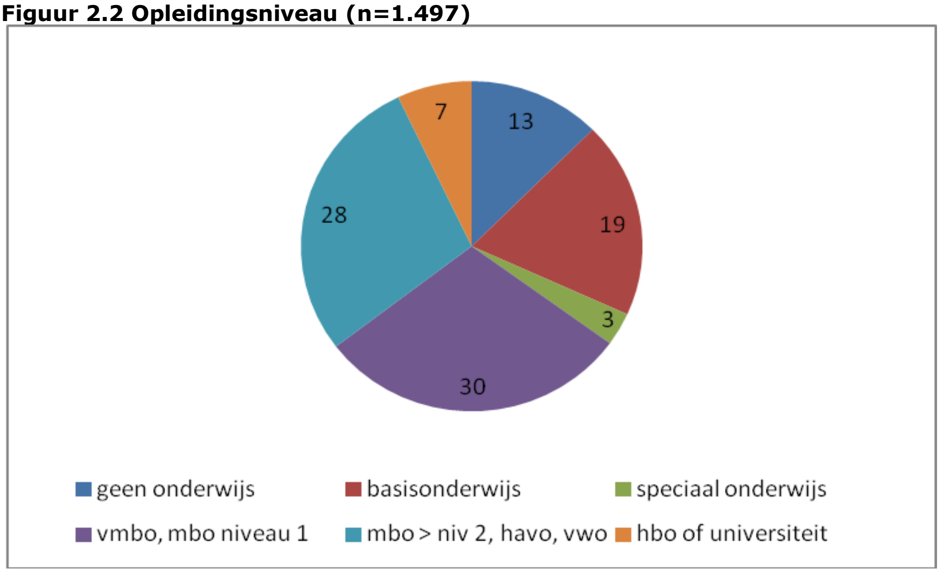
[3] Doordat niet alle respondenten alle vragen hebben beantwoord kan de N bij de individuele tabellen en figuren lager zijn.

[4] Het betreft gewogen gegevens, die daardoor enigszins afwijken van de ongewogen gegevens in bijlage 1.

vaak is er sprake van een arbeidsongeschiktheidsuitkering (4%) of een ziektewet-uitkering (3%). Een arbeidsongeschiktheidsuitkering voor jonggehandicapten kwam zelden voor (0,3%) evenals andere uitkeringen zoals Ioaw, Iaoz of Anw (1%).[5]

Opleidingsniveau
Het opleidingsniveau van de WWB'ers wisselt, maar is overwegend laag. 32% kan zeer laagopgeleid worden genoemd: zij hebben geen onderwijs of alleen basisonderwijs genoten. Daarboven zit een grote groep (30%) die weliswaar vervolgonderwijs heeft gehad, maar niet in het bezit is van een startkwalificatie. Dit zijn de mensen met een opleiding op het niveau lbo, mavo, vmbo, mbo niveau 1, eerste 3 jaren van havo en vwo. De WWB'ers die een afgeronde opleiding hebben op het niveau mbo niveau 2 of hoger, havo, vwo hebben wel een startkwalificatie. Een startkwalificatie is de basis voor economische zelfredzaamheid. Het gaat om ruim een kwart van de WWB'ers (28%). Tot slot is 7% van de WWB'ers hoger opgeleid (Hbo+).

Figuur 2.2 Opleidingsniveau (n=1.497)



Zoekgedrag en houding t.a.v. van werk
45% van de WWB'ers heeft in de tweede helft van 2014 iets gedaan om aan het werk te komen. Driekwart (75%) van hen zoekt nog steeds naar werk op het moment dat ze de vragenlijst invullen. Mannen hebben vaker dan vrouwen naar werk gezocht en WWB'ers die ouder zijn dan 45 hebben minder vaak naar werk gezocht dan jongere WWB'ers. Na vijf jaar in de uitkering neemt het aandeel dat in het afgelopen half jaar naar werk heeft gezocht af naarmate de uitkeringsduur toeneemt.

De mensen die niet naar werk zoeken geven daarvoor als reden dat ze:
- lichamelijke of psychische klachten hebben (51%),
- mantelzorg of vrijwilligerswerk doen (26%),
- een baan hebben gevonden (9%), (deels) naast de uitkering werken (12%) of op een proefplaatsing werken (2%),
- te oud zijn (11%),
- een opleiding volgen (6%) of bezig zijn om een bedrijf te starten (5%).

Slechts een klein deel van de WWB'ers (3%) zoekt niet naar werk omdat ze niet gemotiveerd is om te werken.

[5] Omdat de WWB'ers meerdere antwoorden konden aankruisen, tellen de antwoordcategorieën op tot meer dan 100%.

In onderstaande tabel is aan de hand van enkele stellingen weergegeven hoe belangrijk het voor WWB'ers is om werk te vinden. Binnen de gehele groep WWB'ers geeft 60 tot 65% van de respondenten aan dat ze op dit moment graag willen werken en dat een baan zou bijdragen aan hun geluk. Als daarbij onderscheid wordt gemaakt naar leeftijd en uitkeringsduur dan blijkt dat WWB'ers die ouder zijn dan 44 jaar minder vaak aangeven dat ze graag willen werken en gelukkiger zouden zijn met een baan (54% en 50%) dan jongere WWB'ers (70% en 76%).

Tabel 2.3 Het belang van werk

	Ja	Nee	Totaal
Ik zou gelukkiger zijn als ik een baan vind	65%	35%	1.272
Ik wil op dit moment graag werken	60%	40%	1.243

Daarnaast is gevraagd in hoeverre ze mogelijkheden zien om werk te vinden en daar in de komende periode naar gaan zoeken. Veel WWB'ers geven zichzelf niet veel kans om werk te vinden, slechts een kwart (26%) denkt werk te kunnen vinden als ze daar echt moeite voor doen. Het percentage WWB'ers dat werk denkt te kunnen vinden als ze daar echt moeite voor doen is onder oudere WWB'ers (45+) en mensen met een langere uitkeringsduur weliswaar lager, maar ook bij jongere WWB'ers al erg laag (28% bij WWB'ers tot 27 jaar en 33% bij WWB'ers tussen de 27 en 45 jaar).

Tabel 2.4 De kans om werk te vinden

	Ja	Nee	Totaal
Ik ben van plan de komende periode werk te gaan zoeken	54%	46%	1.281
Ik kan werk vinden als ik daar echt moeite voor doe	26%	74%	1.187

Het aandeel WWB'ers met de intentie om werk te gaan zoeken is in de groep die langer dan 10 jaar in de uitkering zit veel lager (15%) dan bij mensen die vijf tot tien jaar (49%) of korter dan 5 jaar (67%) een uitkering ontvangen. Ook binnen de groep zonder startkwalificatie ligt dit aandeel lager dan bij de hoger opgeleide WWB'ers.

Het vertrouwen om op korte termijn werk te vinden is niet erg groot. Slechts 14% van de niet-werkende WWB'ers verwacht binnen een half jaar betaald werk te vinden. Een veel groter deel echter (34%) verwacht dat dit langer dan een half jaar zal duren en 44% verwacht geen werk meer te vinden. Dit wijst erop dat een groot deel van de WWB'ers ontmoedigd is bij het zoeken naar werk.

Belemmeringen
Zoals gezegd is de aanwezigheid van psychische of lichamelijke belemmeringen de belangrijkste reden om niet naar werk te zoeken. Er is ook gevraagd naar omstandigheden die het voor respondenten moeilijk maakt om een betaalde baan te vinden. Slechts 3% van de WWB'ers kruist geen enkele belemmering aan uit de aan hen voorgelegde lijst.

Ook hier blijkt dat veel WWB'ers door hun gezondheid worden belemmerd in het vinden van een betaalde baan, en dan worden problemen met de lichamelijke gezondheid vaker genoemd dan de psychische gezondheid. Ongeveer een kwart tot 30% ervaart problemen door hun werkervaring of opleiding, of door taalproblemen of de afwezigheid van een rijbewijs. Discriminatie op basis van leeftijd, etnische achtergrond, ziekte of handicap wordt door 18% genoemd.

Tabel 2.5 Belemmeringen voor werkhervatting (n= 1.501)

	Gekozen	Komt vaker voor bij:
Lichamelijke gezondheid	53%	Leeftijd: 45 – 65 en vrouwen
Psychische gezondheid	38%	Vrouwen
Te weinig of niet de juiste werkervaring	30%	Leeftijd 18 – 44 en vrouwen
Geen rijbewijs	27%	Leeftijd: 18 – 44
Weinig banen voor opleiding	25%	Leeftijd: 18 – 44
Taalproblemen	24%	Leeftijd: 18 – 27
Niet in staat om op onregelmatige tijden te werken	23%	Leeftijd: 27 – 44 en vrouwen
Zorg voor kinderen of anderen	20%	Leeftijd: 27 – 44 en vrouwen
Discriminatie (bv leeftijd, etnische achtergrond, ziekte of handicap)	18%	Mannen
Beperking in het aantal uren dat men kan werken	15%	Leeftijd: 27 – 44 en vrouwen
Schulden	9%	Leeftijd: 27 – 44 en mannen
Gebrek aan motivatie om aan het werk te gaan	4%	Leeftijd: 18 – 27 en mannen
Verslaving	3%	Mannen

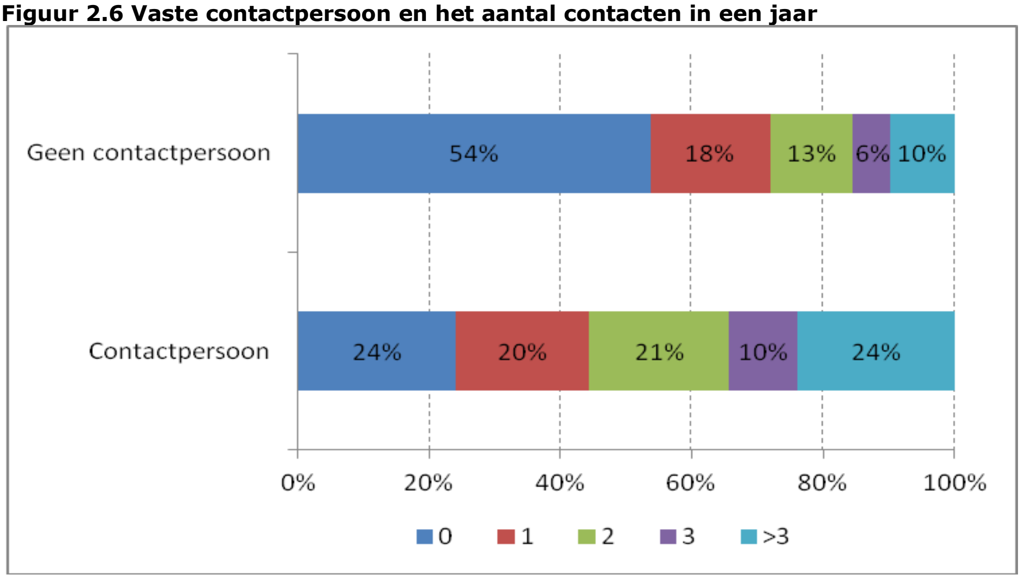
Veel belemmeringen blijken met elkaar samen te hangen. Te weinig of niet de juiste werkervaring blijkt in sterke mate samen te hangen met weinig banen voor de opleiding. Deze belemmering wordt in sterkere mate ervaren door mensen in de leeftijd tot 45 jaar dan door ouderen. Eveneens is er een sterke samenhang tussen de zorg voor kinderen of anderen, het niet op onregelmatige tijden kunnen werken en het aantal uur dat men kan werken. Dit is een belemmering die vooral wordt aangetroffen onder vrouwen en mensen in de leeftijdscategorie 27 tot 44 jaar. Tot slot is er een sterke samenhang in belemmeringen in de psychische en de lichamelijke gezondheid. Vrouwen ervaren dit type belemmeringen vaker dan mannen. Belemmeringen als gevolg van verslaving, schulden of een gebrek aan motivatie komen vaker voor bij mannen.

WWB’ers met gezondheidsbelemmeringen van lichamelijke of psychische aard geven vaker aan het afgelopen half jaar in het geheel geen ondersteuning van de sociale dienst gebruikt te hebben. Ook zijn deze WWB’ers minder vaak geholpen om een training, cursus of opleiding te volgen dan WWB’ers die geen gezondheidsbelemmeringen rapporteren.

2.3 Ondersteuning bij werkhervatting en participatie

Ongeveer tweederde (65%) van de WWB’ers had in de tweede helft van 2014 een vaste contactpersoon bij de sociale dienst. In 2014 heeft 65% één of meerdere persoonlijke gesprekken gevoerd met een medewerker van de sociale dienst. Het aantal gesprekken varieert sterk. WWB’ers met een vaste contactpersoon hebben in 2014 meer persoonlijke gesprekken gevoerd dan WWB’ers zonder vaste contactpersoon.

Figuur 2.6 Vaste contactpersoon en het aantal contacten in een jaar



Hoewel mannen en vrouwen even vaak een vaste contactpersoon hebben, rapporteren de mannen meer persoonlijke gesprekken: mannen geven vaker aan dat ze meer dan 3 gesprekken hebben gehad (23% t.o.v. 18%), terwijl vrouwen vaker aangeven geen gesprekken te hebben gehad (35% t.o.v. 31%).

70% van de WWB'ers is het eens met de stelling dat ze gemakkelijk met de sociale dienst in contact kunnen komen als ze een vraag hebben. Ook hier doet zich een verschil voor tussen de mensen met (74%) en zonder (62%) vaste contactpersoon.

55% van de WWB'ers heeft in de tweede helft van 2014 ondersteuning gekregen van de sociale dienst. De meest voorkomende vorm van ondersteuning is hulp om een training, cursus of opleiding te volgen (17%), hulp bij het schrijven van een sollicitatiebrief of CV (13%) en hulp zoeken naar vacatures (12%).

Tabel 2.7 Ondersteuning bij het zoeken naar werk

	Gekozen (n=1.444)
Hulp om een training, cursus of opleiding te volgen	17%
ik kreeg hulp bij het schrijven van sollicitatiebrieven of mijn CV	13%
ik kreeg hulp bij het zoeken naar vacatures	12%
ik kreeg een vacature van de sociale dienst	9%
ik heb een test gedaan	9%
de sociale dienst heeft me voorgesteld aan een werkgever	7%
ik kreeg hulp bij het voeren van sollicitatiegesprekken	7%
Anders	32%

Werk met behoud van uitkering

In de afgelopen 2 jaar heeft 20% van alle WWB'ers die de vragenlijst hebben ingevuld gewerkt met behoud van uitkering en 1% met loonkostensubsidie. Als we alleen de mensen met recente werkervaring (betaald of onbetaald werk in de afgelopen 2 jaar) in beschouwing nemen dan gaat het om respectievelijk 42% en 3% van de WWB'ers. Er bestaan vele soorten van werk met behoud van uitkering. De meeste mensen die hebben gewerkt met behoud van uitkering hebben gewerkt op een participatie- of een werkervaringsplaats. Mannen hebben vaker gewerkt met behoud van uitkering dan vrouwen (24% t.o.v. 17%).

Hulp van andere maatschappelijke- en zorginstellingen
In onderstaande tabel is weergegeven van welke maatschappelijke- en zorginstellingen de respondent hulp heeft ontvangen. Het meest genoemd (door 13% tot 15% van de WWB'ers) zijn de Wmo, de Ggz en de schuldhulpverlening.

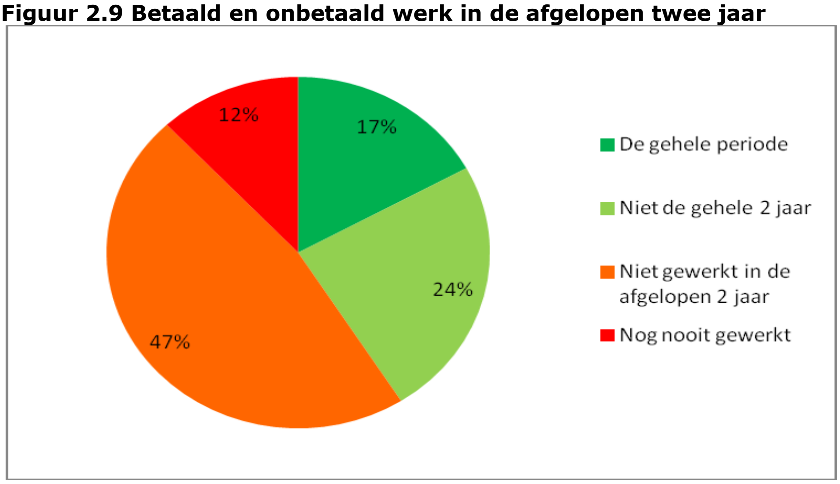
Tabel 2.8 Hulp van maatschappelijke- en zorginstellingen

	Gekozen (n=1.481)
Schuldhulpverlening	15%
Hulp vanuit de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	13%
Geestelijke gezondheidszorg (Ggz)	13%
Jeugdzorg	4%
Hulp voor dak- en thuislozen	2%
Anders	12%
Niet van toepassing	59%

2.4 Ondersteuning bij werk

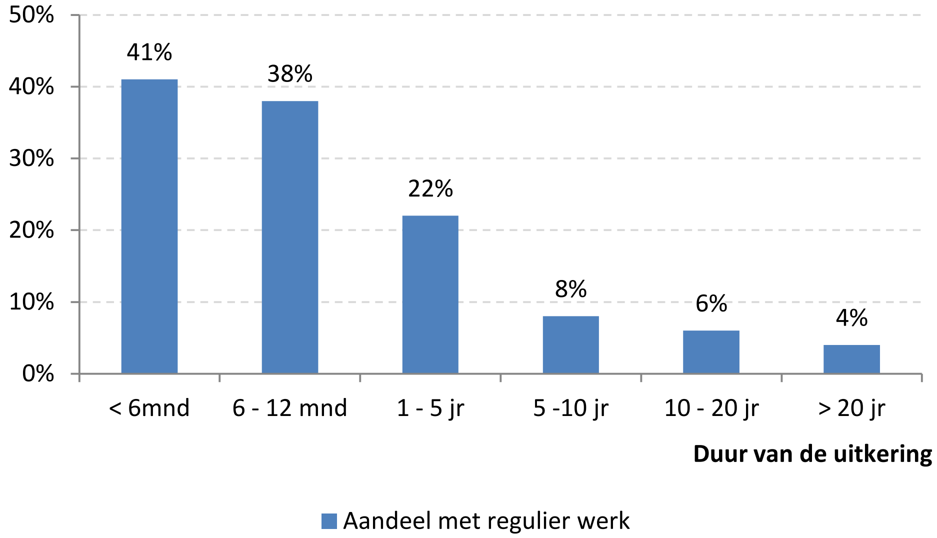
Arbeidsverleden
Iets meer dan 40% van de WWB'ers heeft in de afgelopen 2 jaar betaald of onbetaald werk gedaan, waarvan 16% de gehele periode en 26% niet de gehele periode. Ongeveer de helft van de WWB'ers heeft in de afgelopen 2 jaar niet gewerkt en 12% heeft nog nooit gewerkt.

Figuur 2.9 Betaald en onbetaald werk in de afgelopen twee jaar



De helft (51%) van het werk dat de WWB'ers in de afgelopen 2 jaar deden betrof onbetaald werk zoals vrijwilligerswerk of mantelzorg. Daarnaast werkte 6% in de vorm van een proefplaatsing en 6% in de sociale werkvoorziening. Bij reguliere arbeid komt loondienst met een tijdelijk contract het vaakst (24%) voor, gevolgd door uitzendwerk (12%), loondienst met een vast contract (9%) en zelfstandige zonder personeel (4%).Van alle WWB'ers die de vragenlijst hebben ingevuld, heeft 18% in de afgelopen 2 jaar betaald werk gedaan. Dit kon ook werk zijn dat voor aanvang van de uitkering werd gedaan. Het aandeel klanten met betaald werk (d.w.z. arbeid in loondienst, uitzendwerk en werk als zelfstandige) in de afgelopen twee jaar neemt af naarmate de duur van de WWB-uitkering toeneemt.

Figuur 2.10 Aandeel met betaald werk in de afgelopen 2 jaar naar uitkeringsduur



In onderstaande tabel is vrijwilligerswerk, mantelzorg, proefplaatsing en werk in de sociale werkvoorziening samengenomen onder de noemer onbetaalde of gesubsidieerde arbeid. Arbeid in loondienst, uitzendwerk en werk als zelfstandige is onder de noemer betaalde arbeid geschaard. Als deze twee vormen van arbeid tegen elkaar af worden gezet, dan blijkt dat 62% van de alle WWB'ers in de afgelopen 2 jaar noch betaald, noch onbetaald werk heeft gedaan. 20% heeft alleen onbetaald of gesubsidieerd werk gedaan. 18% heeft in de afgelopen 2 jaar betaald werk gedaan, waarvan 15% enkel betaald werk en 3% een combinatie van betaald en onbetaald of gesubsidieerd werk.

Tabel 2.11 Betaald en/of onbetaald of gesubsidieerd werk

	Geen onbetaald of gesubsidieerd werk	Wel onbetaald of gesubsidieerd werk
Geen betaald werk	62%	20%
Wel betaald werk	15%	3%

Naarmate de leeftijd stijgt, neemt het aandeel WWB'ers dat betaald werk heeft gedaan af. Verder hebben jongeren tot 27 jaar minder vaak onbetaald werk gedaan dan WWB'ers die ouder zijn. De mate waarin betaald of onbetaald werk is gedaan in de afgelopen twee jaar hangt niet samen met geslacht.

Iets minder dan een derde (29%) van de mensen die op 1 december 2014 een WWB-uitkering ontving, heeft op dat moment een betaalde of onbetaalde baan.

2.5 Dwang en drang

Re-integratie- en sollicitatieplicht
Van de WWB'ers die op 1 december 2014 een WWB-uitkering ontvingen was naar eigen zeggen 59% op die datum vrijgesteld van de verplichting om naar werk te zoeken of mee te werken aan re-integratie. Er doen zich daarbij geen verschillen voor tussen mannen en vrouwen en leeftijdscategorieën. Uit informatie van Divosa blijkt dat 17% van de bijstandsgerechtigden met een WWB-uitkering een volledige ontheffing heeft gekregen van de arbeidsplicht, maar het percentage klanten met een ontheffing kan iets hoger liggen, omdat gemeenten gedeeltelijke ontheffingen

niet hoeven te registreren en er ook sprake kan zijn van een niet-vastgelegde (informele) ontheffing (Divosa Benchmark jaarrapportage 2014: nog te publiceren). Toch is het verschil tussen het aantal geregistreerde ontheffingen en het aantal ervaren vrijstellingen opmerkelijk groot.

Een groot verschil tussen het aantal formele ontheffingen en het aandeel burgers dat zegt een ontheffing te hebben is eerder aangetroffen in onderzoek van de Inspectie. Ook het Ipsos-onderzoek Kennis verplichtingen en detectiekans 2014 (Vullings, G & P. Houtenbos: 2015) wordt een hoog percentage gepercipieerde vrijstellingen gevonden: *"Van de WWB'ers zegt 39 procent vrijgesteld te zijn, 37 procent zegt niet vrijgesteld te zijn, 24 procent weet niet of ze wel dan wel niet vrijgesteld zijn*". Het is duidelijk dat de beleving van de burger afwijkt van de beleving van de uitvoering. Het onderzoek kan geen sluitende verklaring leveren voor dit grote verschil.

Dat mensen denken dat ze zijn vrijgesteld van de verplichting om naar werk te zoeken of mee te werken aan re-integratie, wil niet zeggen dat ze niets doen om aan het werk te komen. Het percentage WWB'ers binnen deze groep dat van plan is om de komende periode naar werk te zoeken is weliswaar lager dan in de groep die niet is vrijgesteld (68%), maar bedraagt toch nog 43%. Wel zijn ze minder positief over hun kansen om werk te vinden. Ook ervaren ze meer belemmeringen (geen banen voor opleiding, gebrek aan werkervaring, taalproblemen, geen rijbewijs, zorg voor kinderen, lichamelijke en psychische gezondheid, verslaving en discriminatie).
Het is ook niet zo dat er vanuit de gemeente geen dienstverlening is richting deze klanten. Het aantal gesprekken dat is gevoerd wijkt niet af van de groep zonder vrijstelling.

Van de WWB'ers die naar eigen zeggen niet vrijgesteld zijn van de verplichting om naar werk te zoeken of mee te werken aan re-integratie heeft 22% afspraken gemaakt over het aantal keer dat men moet solliciteren. 17% weet niet of dergelijke afspraken zijn gemaakt en 62% heeft geen afspraken gemaakt.

De afspraak (of verplichting) om 4 keer per maand te solliciteren komt het vaakst voor (51%), gevolgd door een fors hogere verplichting van 20 keer per maand (15%). Ruim driekwart (76%) van de WWB'ers met afspraken over het aantal sollicitaties kan zich wel vinden in de omvang van de verplichting. 20% vindt dat ze te veel moeten solliciteren en 4% vindt het aantal verplichte sollicitaties te laag.

Ervaring met handhaving
WWB'ers die zich niet houden aan de plichten die horen bij een uitkering kunnen van de gemeente een waarschuwing, een tijdelijke verlaging van de uitkering of een boete krijgen. Ruim een kwart van de WWB'ers heeft ervaring met handhaving door de gemeente. 5% van de WWB'ers heeft wel eens een mondelinge waarschuwing gehad en 12% een schriftelijke. Een deel heeft ervaring met maatregelen en boetes: 10% heeft wel eens een tijdelijke verlaging van de uitkering gehad en 7% heeft ervaring met een boete. Mannen rapporteren vaker mondelinge waarschuwingen en verlagingen dan vrouwen. Verschillen naar leeftijd zijn niet aangetroffen. Er is niet onderzocht wat de reden voor de waarschuwing, verlaging of boete was.

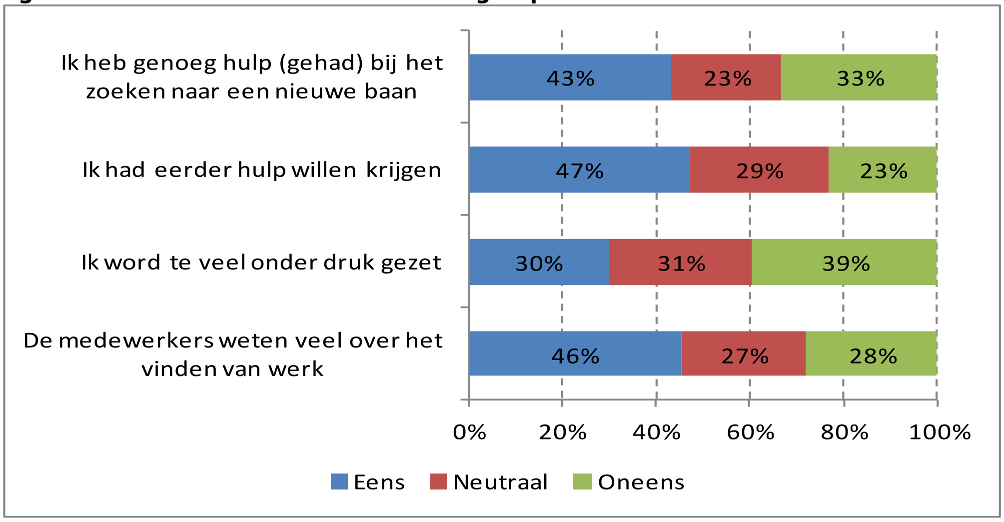
Een deel (20%) van de mensen die ooit een waarschuwing, verlaging of boete heeft gehad, vond dit terecht. Het komt echter vaker voor (52%) dat men de handhaving onterecht of helemaal onterecht vond. De overige WWB'ers vonden het niet terecht, maar ook niet onterecht (18%) of weten niet of de handhaving terecht was (10%).

2.6 Oordeel over de kwaliteit en de toegankelijkheid van de ondersteuning

In onderstaande figuur is weergegeven hoe WWB'ers denken over de verschillende aspecten van de hulp die ze van de sociale dienst hebben gekregen bij het zoeken naar werk. Er wordt verschillende geoordeeld over de ondersteuning.

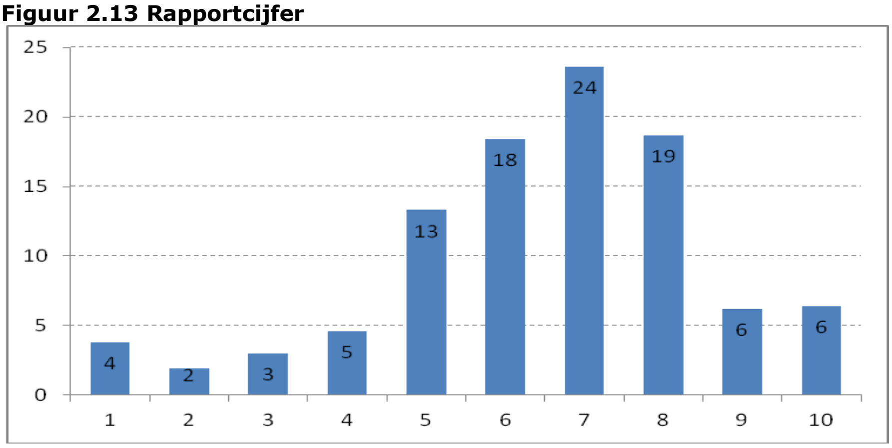
Het grootste aandeel WWB'ers (46%) is positief over de kennis die de medewerkers van de sociale dienst hebben over het vinden van werk. Verder vindt 43% dat ze genoeg hulp hebben gekregen bij het zoeken naar een nieuwe baan. Dit laat overigens onverlet dat ongeveer een derde van de WWB'ers het niet eens is met deze stellingen en dus minder positief is over deze dienstverleningsaspecten. Ontevredenheid doet zich het vaakst voor op het gebied van de tijdigheid van de dienstverlening: 47% van de WWB'ers had eerder hulp willen krijgen.

Figuur 2.12 Oordeel over dienstverleningsaspecten



Verder is de WWB-ers gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de dienstverlening in zijn totaliteit die ze van de sociale dienst hebben ontvangen. Het gemiddeld rapportcijfer dat WWB'ers geven voor de dienstverlening van de sociale dienst is een 6,5. Ruim een kwart van de WWB'ers (27%) geeft de sociale dienst een rapportcijfer 5 of lager, 73% geeft een 6 of hoger. Het rapportcijfer 7 wordt het vaakst gegeven.

Figuur 2.13 Rapportcijfer



Er zijn enkele groepen aan te wijzen waarin het rapportcijfer afwijkt van het gemiddelde voor de gehele groep. Een gemiddeld lager cijfer wordt gegeven door mensen korter dan zes maanden in de uitkering zitten (5,8) of wel eens te maken hebben gehad met een waarschuwing, verlaging of boete (5,9). Mensen die in de afgelopen 2 jaren niet hebben gewerkt (7,0) en mensen uit het laagste onderwijsniveau (geen onderwijs, 7,1) geven een hoger cijfer dan gemiddeld.

Het rapportcijfer varieert veel minder naar de ingezette ondersteuning. Het gemiddeld rapportcijfer is slechts een fractie hoger als mensen hulp hebben gekregen bij het zoeken van vacatures (6,8), een vacature hebben gekregen (6,6) of hulp hebben gehad bij het schrijven van een sollicitatiebrief of CV (6,7). Mensen die geen vast contactpersoon hebben zijn wel minder tevreden (6,0).

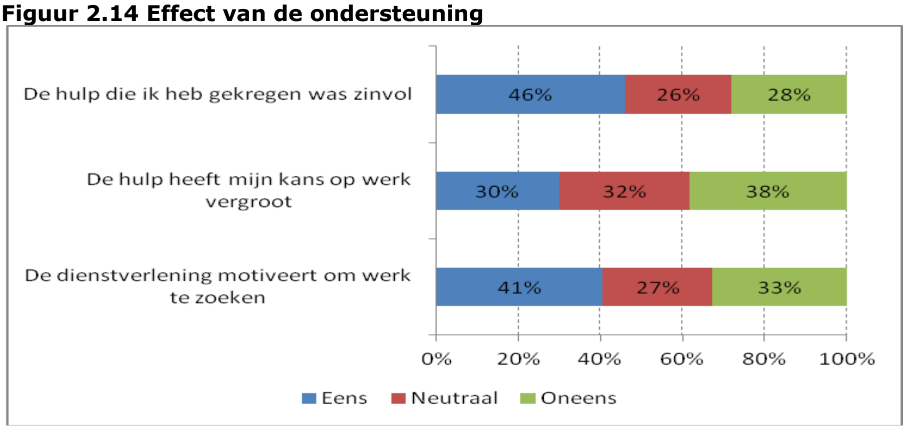
2.7 Effect van de ondersteuning

Het effect van werken met behoud van uitkering of LKS
In de afgelopen 2 jaar heeft 20% van de WWB'ers gewerkt met behoud van uitkering en 1% met loonkostensubsidie. Maar weinig van de WWB'ers die dit type werk hebben gedaan (8%) denken dat de werkgever hen in dienst had genomen als zij niet met behoud van uitkering of een loonkostensubsidie hadden kunnen werken. Ook is er een groot deel (51%) dat niet weet of de werkgever ze zonder deze tegemoetkomingen in dienst zou hebben genomen.

Desgevraagd denkt 21% dat de kans op een gewone baan met een salaris die door de werkgever wordt betaald groter is geworden door het werk met loonkostensubsidie of behoud van uitkering, 42% denkt dat dit niet het geval is en 27% weet het niet. 22% van de WWB'ers die in de afgelopen twee jaar gebruik heeft gemaakt van loonkostensubsidie of met behoud van uitkering heeft gewerkt, werkt nu zonder de inzet van deze instrumenten. 20% van deze groep denkt dat het instrument heeft bijgedragen aan de kans op een reguliere baan. Dit geldt voor 22% van de mensen die momenteel niet werken zonder loonkostensubsidie of met behoud van uitkering.

Effect van de dienstverlening in het algemeen
In onderstaande figuur is weergegeven hoe de WWB'ers in het algemeen oordelen over de ondersteuning die ze hebben gekregen. Het percentage WWB'ers dat aangeeft dat de hulp zinvol was (46%) en motiveerde om werk te zoeken (41%) is hoger dan het percentage dat aangeeft dat de hulp de kansen op werk heeft vergroot.

Figuur 2.14 Effect van de ondersteuning



2.8 Samenvatting en vergelijking van groepen

Tot slot presenteren we een tabel waarin drie groepen van WWB'ers worden onderscheiden: WWB'ers die zijn vrijgesteld van de verplichting om naar werk te zoeken of mee te werken aan re-integratie, WWB'ers die zoeken naar werk en WWB'ers die in de afgelopen twee jaar betaald werk hebben gedaan.[6] We presenteren enkele kenmerken van deze groepen, informatie over de ondersteuning die ze hebben gehad en hun oordeel over de dienstverlening van de sociale dienst.

Figuur 2.15 Vergelijking van groepen op kenmerken, ondersteuning en tevredenheid

	Vrijgesteld (n=894)	**Werkzoekend (n=688)**	**Werkend (n=291)**
Hoogste opleidingsniveau			
• Startkwalificatie	34%	46%	49%
• Speciaal onderwijs	3%	3%	2%
• Geen startkwalificatie	63%	52%	50%
Geslacht			
• Man	41%	37%	39%
• Vrouw	59%	63%	61%
Ervaren belemmeringen			
• Psychische gezondheid	58%	38%	35%
• Lichamelijke gezondheid	47%	26%	25%
Contact met gemeente			
• Persoonlijk gesprek in 2014	67%	80%	83%
• Vast contactpersoon	65%	68%	73%
Ondersteuning			
• Hulp training, cursus of opleiding	15%	26%	22%
• Bemiddeling[7]	14%	31%	30%
• Test[8]	8%	14%	14%
Oordeel over dienstverlening			
• Gemiddeld rapportcijfer	6,6	6,1	6,0
Eens met stelling:			
• Hulp sociale dienst was zinvol	26%	39%	36%
• Hulp SD heeft werkkans vergroot	17%	25%	25%
• Ik had eerder hulp gewild	22%	41%	34%

Werkzoekend en werkend in de afgelopen 2 jaar
De mensen die werkzoekend zijn en in de afgelopen twee jaar hebben gewerkt laten in de bovenstaande tabel een vergelijkbaar beeld zien. Deze groepen verschillen onderling niet veel van elkaar op de gepresenteerde kenmerken, zoals dat verschil er wel is met de groep vrijgestelden. De twee groepen worden daarom integraal besproken. Daarna wordt de groep met een ervaren vrijstelling met deze groepen vergeleken.

In beide groepen is ongeveer de helft van de WWB'ers in het bezit van een startkwalificatie. Ruim een derde van de WWB'ers in deze groepen ervaart problemen met de psychische gezondheid en een kwart met de psychische gezondheid.
Ruim 80% heeft in 2014 persoonlijk contact gehad met de sociale dienst. Van de werkzoekenden rapporteert 68% een vaste contactpersoon en van de mensen die in

[6] Deze groepen zijn niet uitsluitend, dat wil zeggen dat het mogelijk is dat iemand in meerdere groepen voorkomt. Zo hebben we bijvoorbeeld gezien dat een deel van de mensen die een vrijstelling ervaart wel naar werk zoekt.
[7] Onder bemiddeling wordt verstaan: hulp bij het zoeken van vacatures, het aanbieden van vacatures, het voorstellen aan een werkgever.
[8] Bijvoorbeeld een beroepskeuzetest, competentietest, capaciteitentest.

de afgelopen 2 jaar hebben gewerkt 73%. Ongeveer een kwart van de WWB'ers in deze groepen heeft ondersteuning gehad bij het volgen van een training, cursus of opleiding. Daarnaast heeft 30% bemiddelingsactiviteiten van de sociale dienst ervaren en maakte 14% een test zoals een beroepskeuzetest, competentietest of capaciteitentest.
Gemiddeld geven de mensen uit deze groep de sociale dienst een 6 of een 6,1 voor de dienstverlening. Ruim een derde vond de hulp van de sociale dienst zinvol en een kwart geeft aan de dat hulp de kans op werk heeft vergroot. Een derde tot 40% had eerder hulp gewild van de sociale dienst.

Mensen die een vrijstelling ervaren
De mensen die een vrijstelling ervaren hebben minder vaak een startkwalificatie (35%) en ervaren vaker belemmeringen in de psychische (58%) of lichamelijke gezondheid (47%). Zij hebben in 2014 minder vaak een persoonlijk gesprek gevoerd met de sociale dienst (67%). Ook rapporteren zij minder ondersteuning, bijvoorbeeld hulp bij het volgen van een training, cursus of opleiding (15%), bemiddeling (14%) of ondersteuning in de vorm van het maken van een test (8%).
Hoewel de mensen in deze groep vaker kenmerken hebben die vanuit activeringsoogpunt ongunstiger zijn, geven de mensen uit deze groep gemiddeld genomen een hoger rapportcijfer (6,6) voor de dienstverlening in zijn totaliteit dan de mensen uit de andere groepen. Ook geven ze minder vaak aan dat ze eerder hulp hadden gewild (22%). Over twee deelaspecten van dienstverlening zijn ze weer negatiever: ten opzichte van de andere groepen onderschrijft een lager percentage dat de hulp van de sociale dienst zinvol was (26%) en dat de hulp de kans op werk heeft vergroot (17%).

3 Wajong

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de ervaringen van Wajongers met de ondersteuning vanuit UWV. Er is geselecteerd op personen met een lopende Wajong-uitkering op 1 december 2014, die ook in de maanden oktober en november 2014 daadwerkelijk een Wajong-uitkering hebben ontvangen.

Sinds 1 januari 2010 is de Wajong ingrijpend gewijzigd. Bij jonggehandicapten die sinds deze datum de Wajong instromen wordt veel sterker dan voorheen de nadruk gelegd op wat men nog wel kan. Deze 'nieuwe' Wajong kent de driedeling 'Werkregeling', ' Studieregeling' en 'Uitkeringsregeling'. De Werkregeling is bedoeld voor jonggehandicapten die geen opleiding (meer) volgen en ondanks hun belemmeringen in staat zijn om nu of in de toekomst minimaal 20% van het WML te verdienen (oftewel, niet volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn).[9] De Studieregeling is er voor jonggehandicapten die nog bezig zijn met hun opleiding en onder de Uitkeringsregeling vallen jonggehandicapten waarvan het zeker is dat ze nu en in de toekomst niet in staat zullen zijn om minimaal 20% van het WML te kunnen verdienen. Het grootste deel van de jonggehandicapten die sinds 2010 de Wajong is ingestroomd, ongeveer driekwart, zit eind 2014 in de Werkregeling, 15% à 20% in de Studieregeling en 5% à 10% valt onder de Uitkeringsregeling.[10]

Een cruciaal verschil tussen de groepen is dat alleen degenen die onder de Werkregeling vallen recht op arbeidsondersteuning hebben.[11] Dit is ook de populatie die het best te vergelijken valt met de populatie jonggehandicapten die vanaf 2015 in de Participatiewet terechtkomt. Aangezien dit onderzoek primair bedoeld is als nulmeting voor het monitoren van de Participatiewet wordt in dit hoofdstuk dan ook ingezoomd op Wajongers die onder deze Werkregeling vallen. Alleen bij het algemeen oordeel over de dienstverlening (paragraaf 3.5) is een vergelijking gemaakt tussen Wajongers in de Werkregeling en Wajongers in één van de andere regelingen.

3.2 Achtergrondkenmerken

Er zijn ruim 1.300 Wajongers uit de Werkregeling van het nieuwe Wajong-regime benaderd om aan het onderzoek mee te werken, waarvan er 466 hebben gerespondeerd, oftewel een respons van 35%. De respons is representatief voor de populatie wat betreft leeftijd en geslacht (zie bijlage 1)

Tabel 3.1 Frequentieverdelingen respons Werkregeling (n=466)

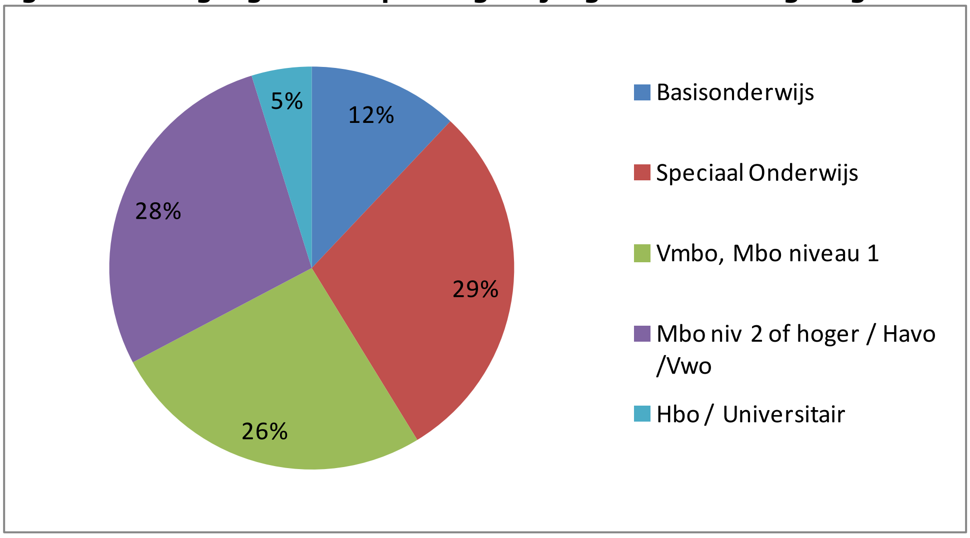
Leeftijd	
18 tot en met 25	82%
26 tot en met 35	14%
36 tot en met 45	2%
46 tot 65	2%
Geslacht	
Man	52%
Vrouw	48%

9 Ook Wajongers waarvan UWV niet kan vaststellen of het perspectief op werk duurzaam ontbreekt komen in de werkregeling.
10 Dit betreft de verdeling in het lopend bestand eind 2014. Van de instroom in 2014 kwam 57% in de Werkregeling, 37% in de Studieregeling en 6% in de Uitkeringsregeling (bron: UWV). Na instroom kunnen Wajongers van de ene in de andere regeling overgaan, bijvoorbeeld bij beëindiging van de opleiding.
11 Zo geldt de wettelijke verplichting voor UWV om een participatieplan op te stellen alleen voor deze Wajongers.

Aangezien de nieuwe Wajong, met als onderdeel de Werkregeling, pas vanaf 2010 is opengesteld, is de gemiddelde leeftijd van deze populatie laag en de verstreken uitkeringsduur nog beperkt. Zo is ongeveer 80% van de populatie maximaal 25 jaar en bedraagt de maximale uitkeringsduur op het enquêtemoment 5 jaar.

Opleidingsniveau
Wat de hoogst genoten opleiding betreft heeft het grootste deel van de gerespondeerde Wajongers uit de Werkregeling het Speciaal Onderwijs (29%), het vmbo dan wel mbo niveau 1 (26%) of mbo niveau 2 of hoger dan wel de havo of het vwo (28%) afgerond. In totaal beschikt 38% sowieso niet over een startkwalificatie (de categorieën basisonderwijs, vmbo, mbo niveau 1), terwijl zoals gezegd 29% als hoogste opleiding een opleiding in het Speciaal Onderwijs heeft afgerond[12].

Figuur 3.2 Hoogst genoten opleiding Wajongers in Werkregeling



Ruim de helft van de Wajongers in de Werkregeling woont nog bij de ouders, 20% is alleenstaand, 13% woont samen en 11% woont onder begeleiding.

Zoekgedrag naar werk van jonggehandicapten in de Werkregeling
Eén op de drie jonggehandicapten uit de Werkregeling heeft het afgelopen half jaar actief naar werk gezocht. Het vaakst is er door deze Wajongers naar vacatures gezocht op internet (84%), is er naar vacatures gezocht met familie, vrienden of hulpverleners (69%), zijn er sollicitatiebrieven geschreven (52%), is er geïnformeerd bij werkgevers (52%) en/of zijn vacatures gezocht met ondersteuning van UWV of een re-integratiebedrijf (52%). Van de Wajongers die actief naar werk hebben gezocht, heeft één op de drie het afgelopen half jaar een sollicitatiegesprek gevoerd, tweederde dus niet.

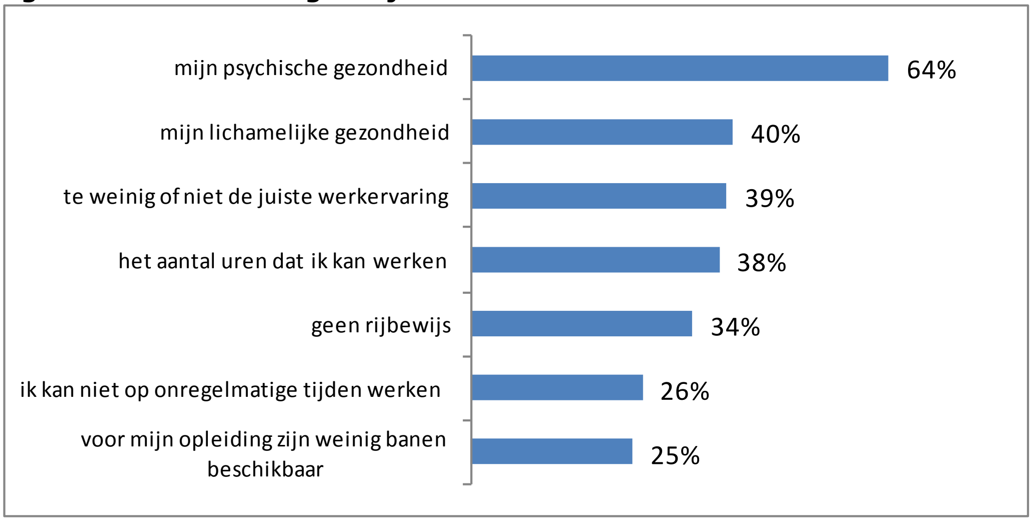
Verder zegt 28% het afgelopen half jaar niet naar werk te hebben gezocht omdat men al werk heeft. Iets meer dan éénderde (38%) geeft aan überhaupt niet op zoek te zijn naar werk, dit geldt vaker voor vrouwelijke Wajongers dan voor mannen (47% versus 30%). Zoals hiervoor al opgemerkt bestaat een deel van de populatie in de Werkregeling uit Wajongers die tijdelijk geen werkmogelijkheden hebben. Uit cijfers van UWV over 2011 bleek dat ongeveer 40% van de instroom in de Werkregeling in dat jaar, tijdelijk geen mogelijkheden om te werken had.[13]

[12] Jongeren in het Speciaal Onderwijs vallen over het algemeen niet onder de kwalificatieplicht.
[13] UWV 2013: "Feiten en cijfers over de Wajong".

Alle niet-werkenden (dus zowel degenen die naar werk zoeken als de niet-zoekenden) is de vraag voorgelegd of men verwacht nu of in de toekomst betaald werk te kunnen verrichten. Dit wordt door 36% met ja beantwoord en door 28% met misschien. Volgens 14% is werken niet mogelijk, de overige 20% weet het niet.

Tot slot is aan alle niet-werkenden gevraagd naar belemmeringen bij het vinden van een betaalde baan. De meest gekozen categorie betreft de psychische gezondheid van de respondent, voor ruim 60% is dit aan de orde. Onderstaande grafiek presenteert de belemmeringen die door meer dan 10% van de niet-werkende Wajongers genoemd zijn.[14] Andere potentiële belemmeringen, zoals motivatie- of taalproblemen worden amper genoemd.

Figuur 3.3 Belemmeringen bij het vinden van betaalde baan



Een aantal belemmeringen wordt significant vaker door vrouwen dan door mannelijke Wajongers genoemd. Dit geldt voor de lichamelijke gezondheid, het aantal uren dat men kan werken en het niet kunnen werken op onregelmatige tijden. Verder blijken psychische gezondheidsbelemmeringen bovengemiddeld gerapporteerd te worden door Wajongers zonder startkwalificatie.

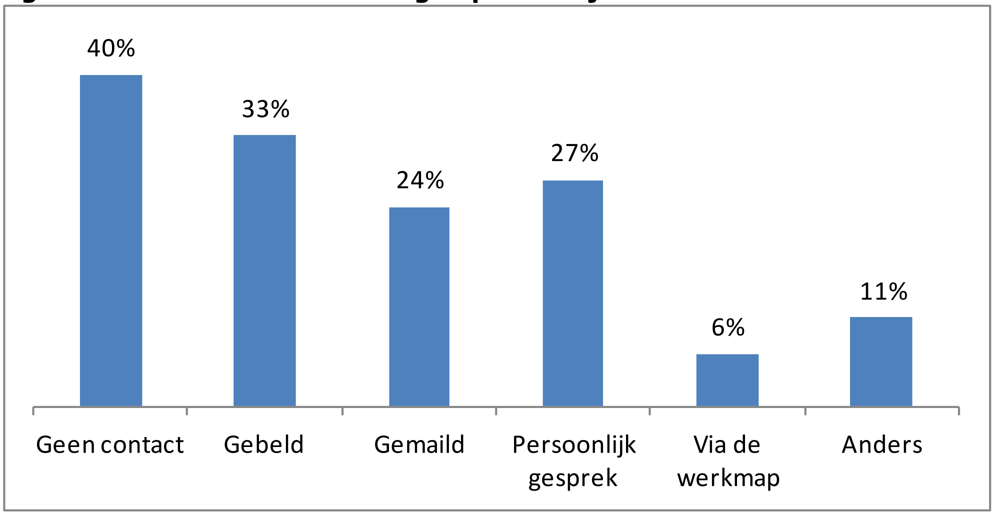
Uit cijfers van UWV over de instroom in de Werkregeling in 2013 bleek dat 58% van deze instroom te maken had met een zogenaamde ontwikkelstoornis (zoals een verstandelijke beperking of een stoornis in het autisme spectrum), 30% met een psychiatrisch ziektebeeld (bijvoorbeeld een persoonlijkheidsstoornis) en 12% met een somatisch ziektebeeld. Overigens gaat het bij deze registratie om het eerste ziektebeeld. Bij bijna de helft van de Wajongers is sprake van meer dan één ziektebeeld.[15]

3.3 Ondersteuning bij werkhervatting en participatie

Mate van contact met UWV en al of geen vast contactpersoon
Wajongers in de Werkregeling is gevraagd of men het afgelopen half jaar contact heeft gehad met een medewerker van UWV. Vier op de tien geeft aan in het geheel geen contact te hebben gehad. Telefonisch contact (33%), een persoonlijk gesprek (27%) en mailcontact (24%) zijn de meest voorkomende wijzen van contact[16].

[14] Aangezien meerdere belemmeringen genoemd konden worden tellen de percentages op tot boven de 100%.
[15] UWV 2014: "Kerngegevens Wajong"
[16] Aangezien er meer dan één vorm van contact kan hebben plaatsgevonden tellen de percentages op tot boven de 100%

Figuur 3.4 Contact met UWV afgelopen half jaar



Wajongers die het afgelopen half jaar iets hebben ondernomen om werk te zoeken zijn minder vaak van contact verstoken geweest dan Wajongers die niets hebben gedaan om aan (ander) werk te komen. Van de Wajongers die naar werk hebben gezocht heeft 25% geen contact gehad. Van de Wajongers die aangeven niet te zoeken omdat men al werkt heeft rapporteert 55% geen contact, onder de overige niet-zoekers gaat het om 44% zonder contact met UWV.

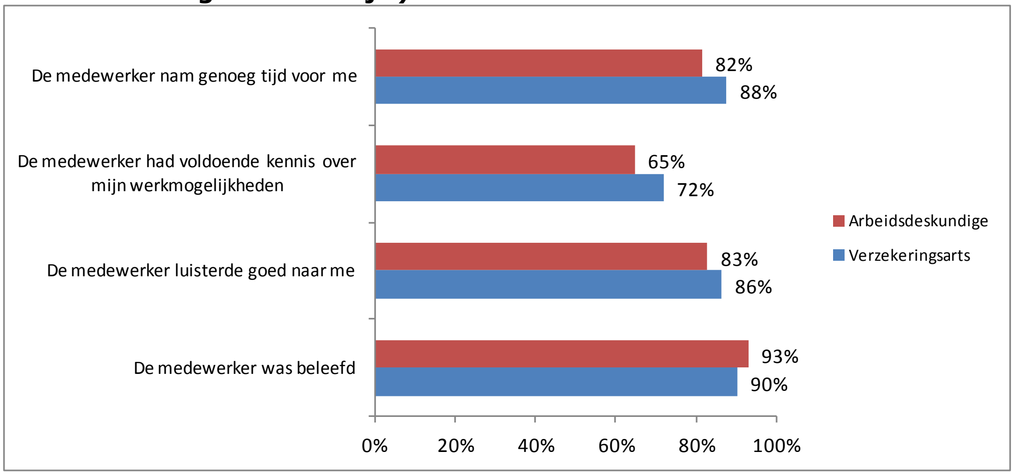
Voor 70% van de Wajongers is de hoeveelheid contact met UWV voldoende. Ongeveer 30% geeft aan behoefte te hebben aan meer contact, dit geldt iets sterker voor Wajongers zonder enig contact afgelopen half jaar dan voor Wajongers die wel contact hebben gehad. Teveel contact wordt door bijna geen van de Wajongers ervaren.

Ruim vier op de tien Wajongers heeft een vaste contactpersoon bij UWV, ongeveer een kwart heeft geen vaste contactpersoon en 35% weet zelf niet of hij/zij een vaste contactpersoon heeft.

Contact met verzekeringsarts of arbeidsdeskundige
Er is ook gevraagd of er gedurende het afgelopen jaar sprake is geweest van specifiek contact met een verzekeringsarts of arbeidsdeskundige van UWV. Met een verzekeringsarts heeft 18% contact gehad, het aandeel Wajongers dat contact heeft gehad met een arbeidsdeskundige ligt met 36% twee keer zo hoog. In de helft van de gesprekken met arbeidsdeskundigen werden de mogelijkheden om te werken besproken, 15% betrof een keurings- of herkeuringsgesprek om de mate van arbeidsgeschiktheid vast te stellen, bij de rest van de gesprekken ging het om andere gespreksonderwerpen.

De Wajonger is over het algemeen tevreden over de wijze waarop zowel de verzekeringsarts als de arbeidsdeskundige hem bejegende: 80% tot 90% geeft aan dat de verzekeringsarts of arbeidsdeskundige genoeg tijd nam, goed luisterde en beleefd was. Iets minder Wajongers (65%-70%) zijn tevreden over de mate waarin de medewerker van UWV op de hoogte was van de werkmogelijkheden van de Wajonger.

Figuur 3.5 Stellingen over de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige (aandeel dat stelling onderschrijft)



Ongeveer de helft van de Wajongers is het volledig eens met de uitkomst van het gesprek met de verzekeringsarts dan wel de arbeidsdeskundige, 5% geeft aan het niet eens te zijn. De rest is het gedeeltelijk eens met de uitkomst of zegt het eigenlijk niet te weten. Bij keurings- of herkeuringsgesprekken met een arbeidsdeskundige zijn Wajongers het vaker volledig eens met de uitkomst van het gesprek (ruim 70%) dan bij de andere gesprekken, bijvoorbeeld gesprekken over de werkmogelijkheden.

Opstellen van een re-integratieplan en afspraken over aantal sollicitaties
Iets minder dan de helft (47%) van de Wajongers in de Werkregeling geeft aan dat men volgens UWV nu of in de toekomst kan werken, 38% weet niet hoe UWV dit ziet en 15% zegt dat dit naar de inschatting van UWV niet mogelijk is. Onder Wajongers die werken op het moment van enquêteren ligt het aandeel dat aangeeft volgens UWV te kunnen werken vanzelfsprekend veel hoger dan onder Wajongers die nog nooit gewerkt hebben (respectievelijk 64% en 18%).

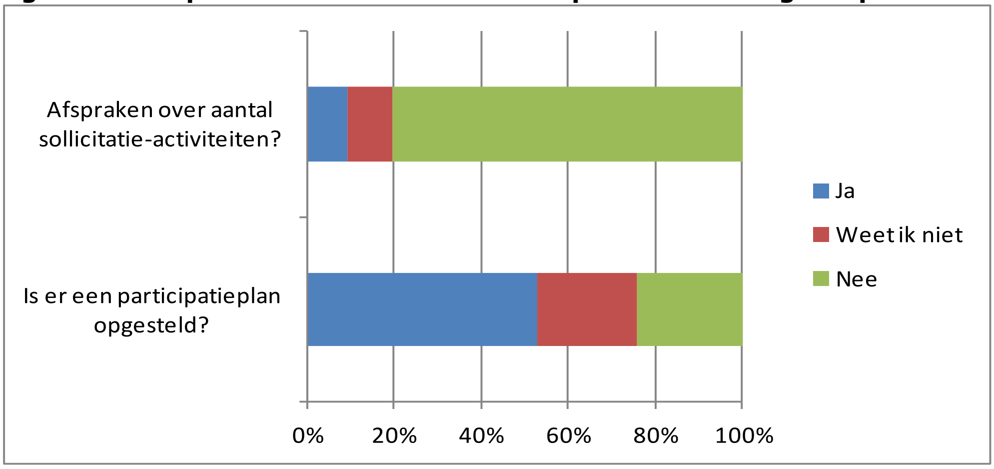
Wajongers is gevraagd of er samen met de arbeidsdeskundige een participatie- danwel een re-integratieplan is opgesteld en of er afspraken met UWV zijn gemaakt over het aantal sollicitatie-activiteiten. Bij Wajongers in de werkregeling bekijkt UWV samen met de Wajonger wat deze nodig heeft om aan het werk te gaan. De afspraken worden vervolgens in een participatieplan gezet waar rechten en plichten, waaronder afspraken over solliciteren, vermeld staan.

Bij ruim 50% van degenen die aangeven volgens UWV nu of in de toekomst te kunnen werken is een participatie- of re-integratieplan opgesteld, bij ongeveer 25% niet, de rest weet dit niet. Afspraken over het aantal sollicitaties komen volgens Wajongers zelf nauwelijks voor: ruim 8 van deze 10 Wajongers geven aan dat deze afspraken niet zijn gemaakt. Dit hangt samen met het gegeven dat de wajong-populatie deels bestaat uit personen die onvoldoende zelfredzaam zijn om zelfstandig naar werk te zoeken. Wat betreft het aandeel Wajongers zonder afspraken over het aantal sollicitaties maakt het overigens geen verschil of de groep bezien wordt die zelf aangeeft de afgelopen 6 maanden iets gedaan te hebben om aan het werk te komen dan wel de groep die momenteel naar eigen zeggen geen werk zoekt. Ook onder de actief zoekenden heeft 80% geen nadere afspraken hieromtrent met UWV.

Er zijn geen significante verschillen in het aandeel Wajongers waarvoor er een participatieplan is opgesteld, tussen Wajongers die op het moment van enquêteren wer-

ken en niet-werkende Wajongers. Ditzelfde geldt voor het aandeel Wajongers dat afspraken met UWV heeft over het aantal sollicitaties.

Figuur 3.6 Afspraken over solliciteren en opstellen re-integratieplan



Hulp bij solliciteren en deelname aan training, opleiding of re-integratietraject
Acht tot 10% van de Wajongers die in het afgelopen half jaar een sollicitatiebrief heeft geschreven dan wel een sollicitatiegesprek heeft gevoerd, is door een medewerker van UWV geholpen bij het schrijven van de brief of het voorbereiden van het gesprek. Aangezien slechts een kleine minderheid van de Wajongers het afgelopen half jaar daadwerkelijk een brief heeft geschreven dan wel een gesprek heeft gevoerd, is het aandeel Wajongers dat dergelijke ondersteuning van UWV heeft ontvangen in totaliteit zeer beperkt.[17] Vaker vindt er ondersteuning plaats vanuit een re-integratiebureau (18% bij het schrijven van een brief en 36% bij het voorbereiden van een gesprek) of door familie of vrienden (respectievelijk 28% en 27%).

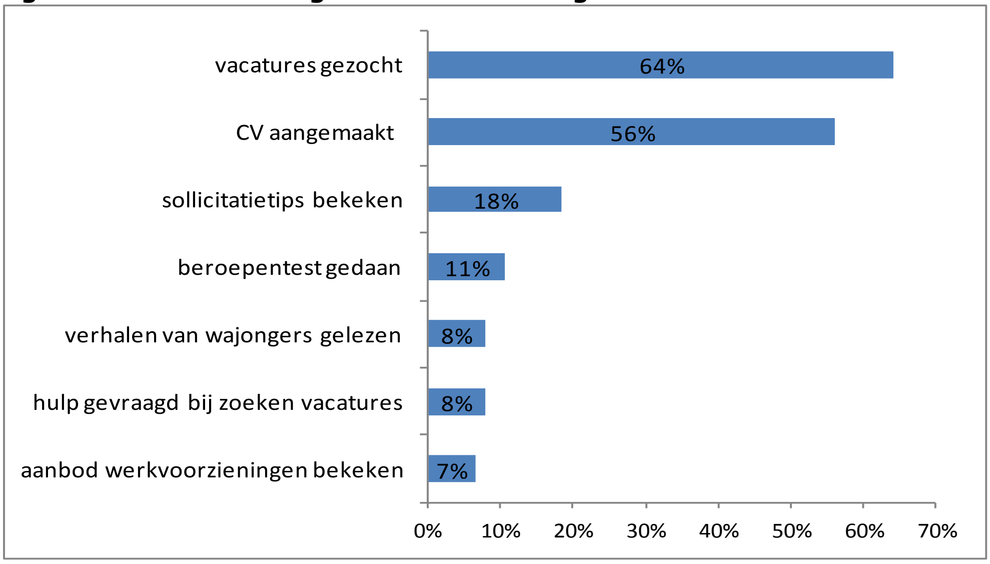
Ongeveer 10% van de Wajongers die aangeven volgens UWV nu of in de toekomst te kunnen werken, heeft van UWV het afgelopen half jaar ondersteuning ontvangen om een training of opleiding te volgen, terwijl 18% heeft deelgenomen aan een re-integratietraject. Bijna 40% geeft overigens aan dat deze vorm van ondersteuning niet voor hen van toepassing is, dat kan bijvoorbeeld zijn omdat men al werkt naast de uitkering en er geen mogelijkheden zijn om de werkomvang verder uit te breiden.

Digitale dienstverlening
Zo'n één op de vijf Wajongers in de Werkregeling heeft het afgelopen half jaar gebruik gemaakt van de websites Wajongwerkt.nl dan wel van Werk.nl, 80% van hen heeft hier dus geen gebruik van gemaakt. Wajongers zonder startkwalificatie maken minder gebruik van digitale ondersteuning dan Wajongers die minimaal een mbo-opleiding op niveau 2 hebben afgerond: bij de populatie zonder startkwalificatie ligt het gebruik met 13% twee keer zo laag als onder de populatie Wajongers die wel een startkwalificatie hebben behaald (26%). Onder Wajongers die aangeven dat ze volgens UWV nu of in de toekomst kunnen werken ligt het aandeel dat er gebruik van heeft gemaakt met 27% hoger dan onder degenen die aangeven niet te weten of men volgens UWV nu of in de toekomst kan werken. Onder deze laatste groep is het gebruik 12%. Het gebruik van digitale ondersteuning onder Wajongers die op het enquêtemoment werken wijkt overigens niet af van het gebruik onder niet-werkende Wajongers.

[17] De respons bevatte in absolute aantallen 12 Wajongers die ondersteund waren bij het schrijven van een sollicitatiebrief en 5 met ondersteuning t.b.v. een sollicitatiegesprek.

De meest gebruikte ondersteuning op deze websites betreffen het zoeken van vacatures en het aanmaken van een CV, wat door respectievelijk 64% en 56% van de Wajongers die gebruik hebben gemaakt van genoemde websites is benut. Andere mogelijkheden op de sites, zoals het doen van een beroepentest en het bekijken van sollicitatietips worden door een hele beperkte groep Wajongers benut. Zo heeft bijvoorbeeld 10% van de websitebezoekers een beroepentest op de genoemde websites gedaan. In combinatie met de 20% die gebruik heeft gemaakt van deze websites, betekent dat slechts 2% van de Wajongers een dergelijke test op Werk.nl of Wajongwerkt.nl heeft gedaan. In een recent afgerond onderzoek naar de dienstverlening aan jongeren in de WW komt de Inspectie SZW ook tot de conclusie dat de digitale dienstverlening van UWV door die groep maar in beperkte mate benut wordt.[18]

Figuur 3.7 Gebruikte digitale ondersteuning



Bekendheid rechten en plichten
Zo'n zeven op de tien Wajongers in de Werkregeling weet waar wijzingen ten aanzien van adres en inkomen gemeld moeten worden. Ongeveer vier op de tien vindt de informatie over rechten en plichten duidelijk en gemakkelijk te vinden. Ruim de helft van de Wajongers onderschrijft de stelling dat hij bekend is met de bij de uitkering horende plichten, de bekendheid met de rechten is iets minder wijdverbreid (45%).

Ervaring met handhaving
Indien een Wajonger zich niet houdt aan de verplichtingen kan UWV een waarschuwing, uitkeringsverlaging of boete opleggen. 5% van de Wajongers in de Werkregeling heeft wel eens een waarschuwing gekregen, 4% is geconfronteerd geweest met een tijdelijke verlaging van de uitkering en 3% met een boete.

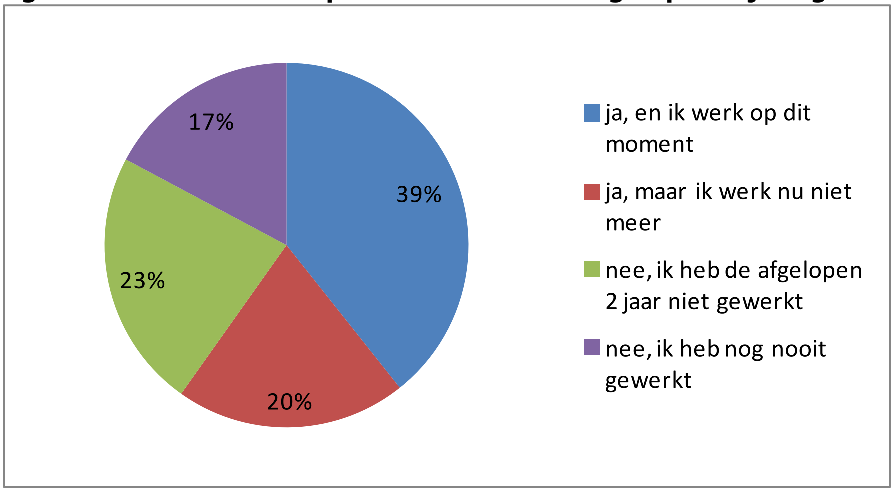
3.4 Ondersteuning bij werk

Werkervaring
Zo'n 40% van de Wajongers in de Werkregeling werkt op het moment van de enquête (betaald of onbetaald). Verder heeft 20% de afgelopen twee jaar wel gewerkt,

[18] Inspectie SZW; "De cyberweg naar werk, Volgonderzoek jongeren in de WW" (2015)

maar werkt niet meer op het enquêtemoment.[19] Een kleine 20% heeft nog nooit gewerkt terwijl iets meer dan 20% wel werkervaring heeft, maar inmiddels al minstens twee jaar niet gewerkt heeft.

Figuur 3.8 Arbeidsmarktpositie: Heeft u de afgelopen 2 jaar gewerkt?



Ongeveer de helft van de Wajongers met recente werkervaring (afgelopen 2 jaar) werkte in een reguliere baan in loondienst, via een uitzendbureau of als ZZP'er. Een kwart heeft vrijwilligerswerk verricht en 32% had een werkervaringsplaats dan wel een baan bij een leerwerkbedrijf. Tot slot werkte 10% van de Wajongers met recente werkervaring bij een Wsw-bedrijf.[20] Ook als alleen degenen worden beschouwd die op het enquêtemoment werken blijkt het in ongeveer de helft van de banen om een reguliere, betaalde baan te gaan.

Degenen die hun baan de afgelopen 2 jaar beëindigd zagen geven als belangrijkste reden voor de beëindiging dat zijn of haar gezondheid het werken in deze baan niet langer toestond (34%). Daarnaast ging het in 30% van de gevallen om beëindigde banen vanwege een niet door de werkgever verlengd contract.

Jobcoach en overige ondersteuning gedurende de werkzaamheden
Van de Wajongers met recente werkervaring heeft ruim de helft (57%) hulp gekregen van een jobcoach. De meerderheid (70%) was tevreden tot zeer tevreden over de begeleiding van de jobcoach. Ongeveer één op de acht was ontevreden over deze begeleiding, de overigen waren hier neutraal over.

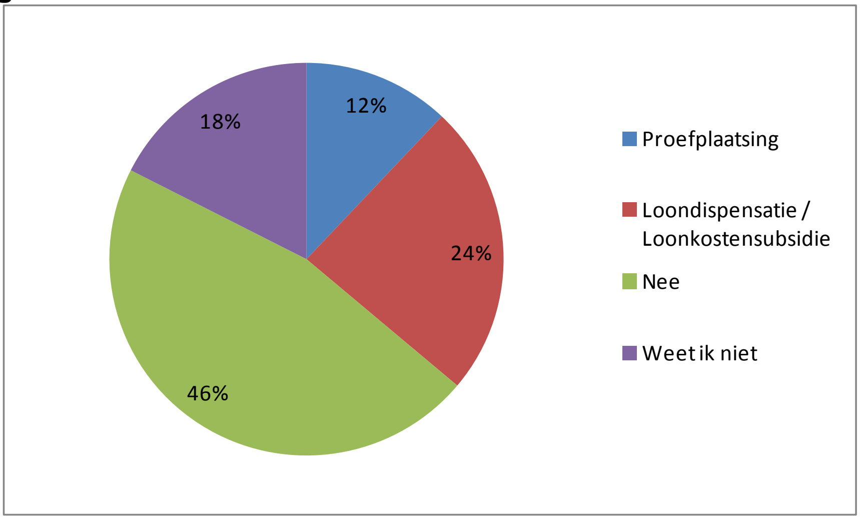
Ondersteuning zoals werkplekaanpassingen of vergoedingen voor vervoer naar de werkplek zijn voor een klein deel van de Wajongers met recente werkervaring ingezet, respectievelijk voor 8% en 7% van deze Wajongers. Minder dan 1% van de Wajongers geeft aan dat voor hen een no-riskpolis is ingezet. De werkelijke inzet van de no-riskpolis ligt mogelijk/waarschijnlijk hoger, aangezien niet iedere Wajonger voor wie een no-riskpolis is ingezet zich hier bewust van zal zijn. Zo geeft 27% aan überhaupt niet te weten of er ondersteuning is ingezet. Tot slot meldt 57% geen van dergelijke ondersteuningsvormen gehad te hebben.

[19] In de UWV-publicatie "*Feiten en cijfers over de Wajong*" uit april 2013 wordt gesproken over een aandeel van 25% werkenden in de Wajong. Verschil is dat dit het percentage werkenden betreft onder alle Wajongers, dus ook degenen die zijn ingestroomd onder het regime van vóór 2010.

[20] Aangezien Wajongers de afgelopen 2 jaar meer dan één baan kunnen hebben uitgeoefend tellen de percentages op tot boven de 100%.

Proefplaatsing of loonaanvulling
Wajongers met recente werkervaring is tevens gevraagd of men gewerkt heeft op een proefplaatsing dan wel met een aanvulling op het loon of inkomen. Bij ongeveer een kwart van hen heeft er een loonaanvulling plaatsgevonden terwijl 12% op een proefplaatsing werkzaam is geweest.[21] Bij iets minder dan de helft is dit naar eigen zeggen niet het geval geweest, daarnaast geeft 18% van de Wajongers aan dit niet te weten.

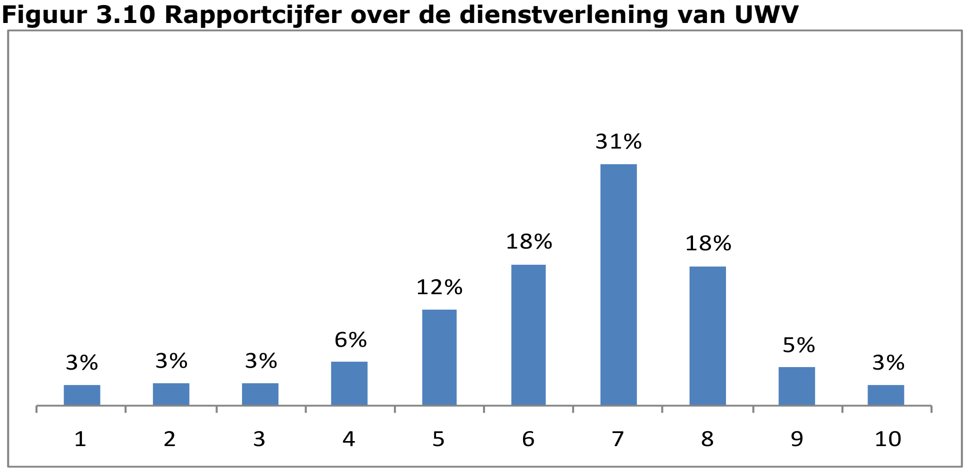
Figuur 3.9 Heeft u afgelopen 2 jaar op proefplaatsing of met loonaanvulling gewerkt?



3.5 Oordeel over kwaliteit en toegankelijkheid van de ondersteuning

Algemeen oordeel over de dienstverlening
Wajongers is gevraagd een algemeen oordeel te geven over de dienstverlening van UWV in zijn geheel. Gemiddeld geeft de Wajonger in de Werkregeling deze dienstverlening een 6,35. Een 7 is het vaakst gegeven cijfer, namelijk door 31% van de Wajongers. Een kwart beoordeelt de dienstverlening als onvoldoende, terwijl eveneens een kwart een 8 of hoger geeft.

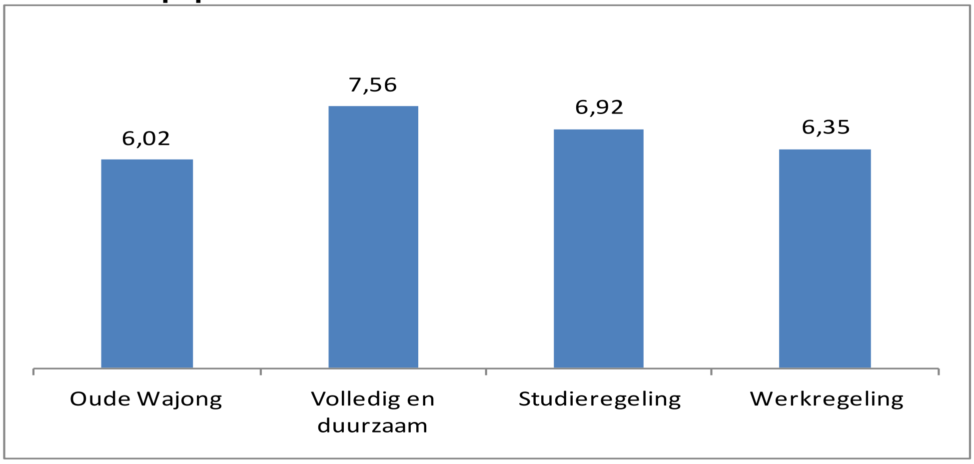
Figuur 3.10 Rapportcijfer over de dienstverlening van UWV



[21] Een deel van de Wajongers die aangeven te hebben gewerkt op een proefplaatsing zal ook een loonaanvulling hebben ontvangen en vice versa.

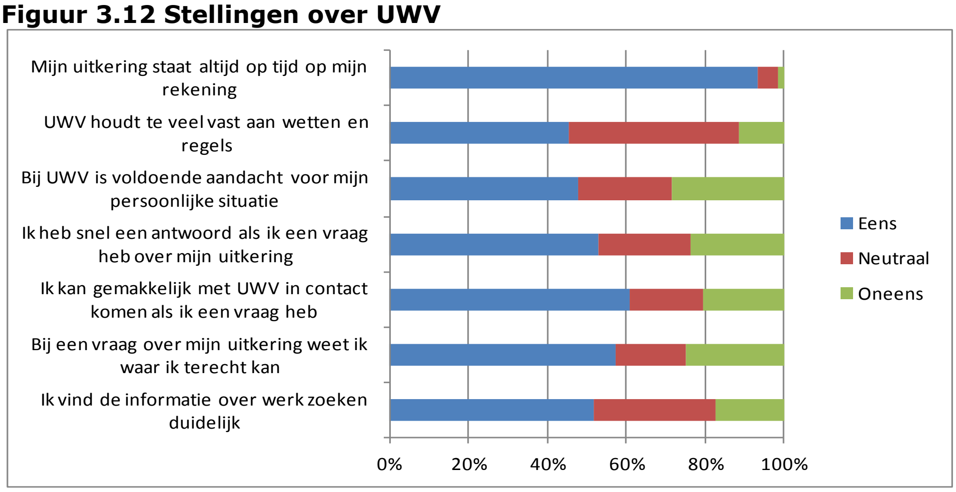
Er is een aanzienlijk en significant verschil in het gemiddelde rapportcijfer tussen Wajongers die op het enquêtemoment werken (6,42), Wajongers die de afgelopen 2 jaar weliswaar gewerkt hebben maar op het moment van enquêteren niet meer (gemiddeld een 5,66) en Wajongers die nog nooit gewerkt hebben (6,92).
In onderstaande grafiek wordt het gemiddelde oordeel over de dienstverlening van Wajongers in de Werkregeling afgezet tegen het oordeel van Wajongers in de overige twee regelingen van de nieuwe Wajong (Studieregeling en Uitkeringsregeling) en het oordeel van Wajongers die nog onder de oude Wajong vallen. Daar waar het gemiddelde oordeel onder de oude Wajong-populatie lager ligt dan onder de Wajongers in de Werkregeling, is het oordeel onder Wajongers uit het nieuwe regime die *niet* onder de Werkregeling vallen juist hoger dan de Werkregelings-populatie.

Figuur 3.11 Gemiddeld rapportcijfer Werkregeling t.o.v. andere Wajong-populaties



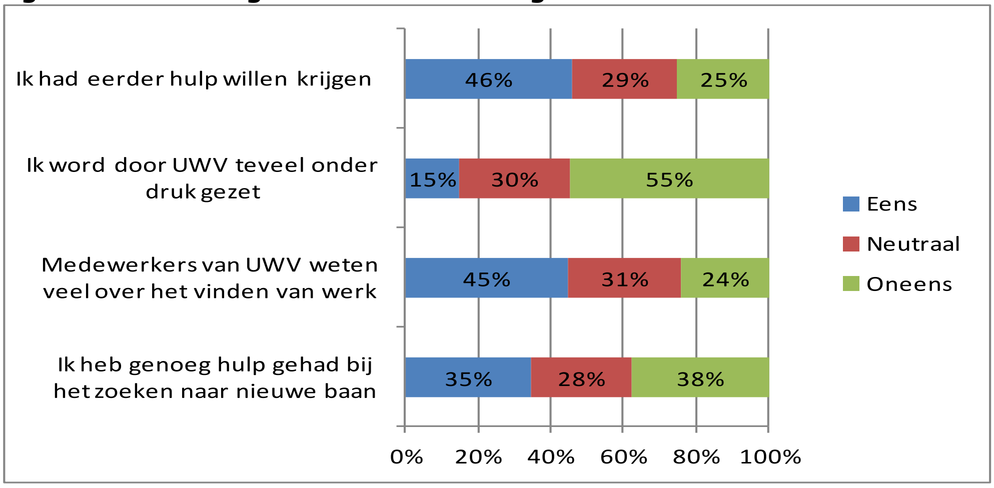
Specifieke oordelen over de dienstverlening
Wajongers is middels een aantal stellingen naar hun oordeel over een aantal aspecten van de dienstverlening door UWV gevraagd. Over een aantal items is de meerderheid van de Wajongers duidelijk tevreden, zoals de tijdigheid van de uitkeringsbetaling en de bereikbaarheid van UWV in geval van vragen. Een iets minder groot deel van de Wajongers is tevreden over de mate waarin UWV aandacht heeft voor de persoonlijke situatie van de Wajonger. Daarnaast vindt een aanzienlijk deel (46%) dat UWV te rigide omgaat met wetten en regels.

Figuur 3.12 Stellingen over UWV



Tot slot is Wajongers nog een aantal stellingen voorgelegd die inzicht verschaffen in wat er goed verloopt in de dienstverlening en waar ruimte voor verbetering is. Bijna de helft van de Wajongers is van mening dat de hulp in algemene zin te laat op gang is gekomen en bijna 40% vond de hoeveelheid hulp bij het zoeken naar een nieuwe baan onvoldoende. Daar staat tegenover dat de meerderheid van de Wajongers het oneens is met de stelling dat UWV teveel druk oplegt, terwijl duidelijk méér Wajongers van mening zijn dat UWV-medewerkers veel weten over het vinden van werk dan dat er Wajongers zijn die deze stelling tegenspreken.

Figuur 3.13 Stellingen over UWV vervolg

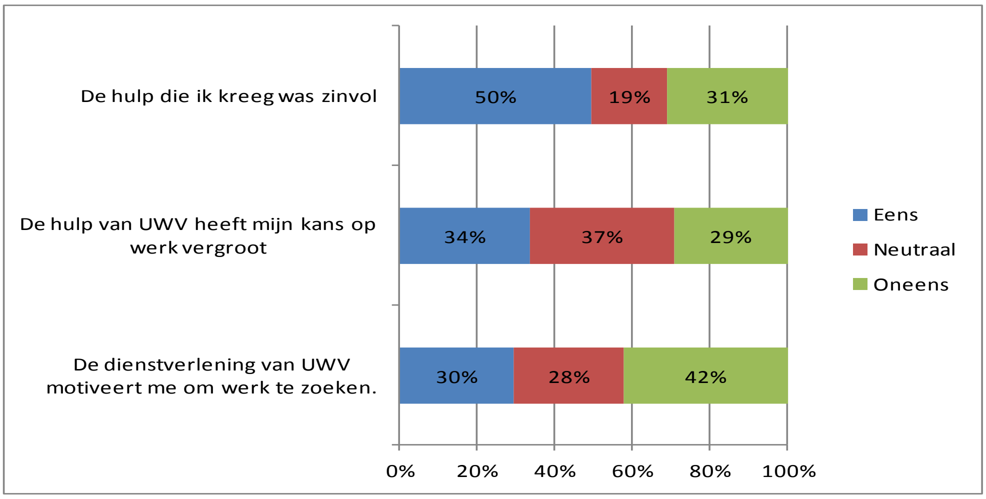


3.6 Effect van de ondersteuning

Effect van werken met proefplaatsing of loonaanvulling
Eén op de drie Wajongers die heeft gewerkt met een proefplaatsing of met een loonaanvulling zegt zeker niet in dienst genomen te zijn zonder de genoemde instrumenten. Volgens 6% had het geen verschil gemaakt, de overige 63% kan dit niet inschatten. Wanneer deze zelfde Wajongers vervolgens wordt gevraagd of de kans op een baan met bijbehorend salaris door de proefplaatsing dan wel de loonaanvulling is vergroot, antwoordt ongeveer de helft hier bevestigend op, 16% denkt dat dit niet het geval is geweest en 38% kan dit niet inschatten.

Effect van dienstverlening in het algemeen
Wajongers is middels een aantal stellingen gevraagd wat de toevoegde waarde in hun ogen is geweest van de genoten dienstverlening, zie onderstaande grafiek.

Figuur 3.14 Stellingen over de meerwaarde van de dienstverlening van UWV



Ongeveer de helft van de Wajongers beoordeelt de dienstverlening in algemene zin als zinvol. Maar de stelling of de dienstverlening van UWV hem of haar heeft gemotiveerd om werk te zoeken wordt door niet meer dan een 30% van hen bevestigend beantwoord, terwijl ruim 40% het hier niet mee eens is. Op de stelling dat de hulp van UWV de kans op werk heeft vergroot geven ongeveer net zoveel Wajongers aan dat ze het hiermee eens zijn (ca één op de drie) dan oneens (iets minder dan éénderde). De percentages eens/oneens op bovenstaande stellingen laten geen noemenswaardig verschil zien tussen Wajongers die momenteel wel naar werk zoeken en degenen die momenteel niet op zoek zijn.

3.7 Vergelijking van groepen

In deze paragraaf presenteren we een tabel waarin drie groepen van Wajongers worden vergeleken: Wajongers die tijdelijk geen werkmogelijkheden hebben, Wajongers die op het moment van enquêteren zoeken naar werk en Wajongers die op het enquêtemoment werkzaam waren.[22] We presenteren enkele kenmerken van deze groepen, informatie over de ondersteuning die ze hebben gehad en hun oordeel over de dienstverlening van UWV.

[22] Deze indeling is gemaakt op basis van de antwoorden van respondenten op de vragen of men nu werkt (betaald of onbetaald) en of men de afgelopen 6 maanden iets heeft gedaan om aan werk te komen.

	Tijdelijk geen werkmogelijkheden (n=179)	**Werkzoekend (n=106)**	**Werkend (n=181)**
<u>Hoogste opleidingsniveau</u>			
• Startkwalificatie	31%	37%	32%
• Speciaal onderwijs	24%	24%	37%
• Geen startkwalificatie	45%	39%	31%
<u>Geslacht</u>			
• Man	44%	58%	58%
• Vrouw	56%	42%	42%
<u>Belemmeringen</u>			
• Psychische gezondheid	74%	57%	Niet gevraagd
• Lichamelijke gezondheid	49%	31%	
<u>Contact met UWV</u>			
• Geen contact afgelopen 6 mnd	41%	26%	48%
• Vast contactpersoon	29%	53%	48%
• Afgelopen jr contact verzekeringsarts	21%	19%	14%
• Afgelopen jr contact arbeidsdeskundige	34%	46%	32%
<u>Ondersteuning</u>			
• Rea-plan opgesteld	32%	49%	47%
• Gebruik digitale ondersteuning	4%	42%	19%
<u>Oordeel over dienstverlening</u>			
• Gemiddeld rapportcijfer	6,6	5,8	6,4
<u>Eens met stelling:</u>			
• Hulp UWV was zinvol	54%	41%	54%
• Hulp UWV heeft werkkans vergroot	20%	25%	47%
• Ik had eerder hulp gewild	38%	55%	42%

Populatie tijdelijk geen werkmogelijkheden
Deze groep ontbreekt het relatief vaak aan een startkwalificatie, kent een oververtegenwoordiging vrouwen en heeft relatief vaak te kampen met psychische en lichamelijke belemmeringen. Verder beschikt deze groep naar verhouding niet vaak over een vast contactpersoon bij het UWV en maakt men relatief én absoluut weinig gebruik van digitale ondersteuning. Over de gehele linie is men vaker tevreden over de dienstverlening dan de werkzoekenden, en houdt men gelijke tred met de werkenden.

Populatie werkzoekenden
Werkzoekende Wajongers beschikken vaker over een startkwalificatie dan de overige Wajongers. Psychische en lichamelijke gezondheidsbeperkingen komen bij deze groep duidelijk minder vaak voor dan bij de groep die tijdelijk geen werkmogelijkheden heeft. Verder heeft deze groep meer contact met het UWV, vaker een vast contactpersoon en ook vaker contact met een arbeidsdeskundige. Er wordt door de werkzoekende Wajongers duidelijk bovengemiddeld gebruik gemaakt van digitale ondersteuning. Deze Wajongers zijn in algemene zin een stuk minder tevreden over de dienstverlening dan degenen die tijdelijk geen werkmogelijkheden hebben en dan de werkenden. Dit blijkt ook uit het relatief kleine aandeel dat de hulp van UWV als zinvol typeert en die inschat dat deze hulp de kans op werk heeft vergroot. Tot slot hadden werkzoekende Wajongers relatief vaak eerder hulp willen hebben.

Populatie werkenden
Een relatief groot deel van de werkende Wajongers heeft een opleiding in het speciaal onderwijs afgerond. Eveneens een naar verhouding groot deel heeft het afgelopen halfjaar geen contact gehad met het UWV. Wat betreft het oordeel over de dienstverlening is deze groep duidelijk positiever dan de werkzoekenden.

3.8 Jonge WWB'ers en jonge Wajongers vergeleken

Met de inwerkingtreding van de Participatiewet hebben gemeenten de verantwoordelijkheid gekregen voor ondermeer de activering van jonggehandicapten met arbeidsmogelijkheden, personen die tot 2015 in de Wajong terechtkwamen. Op basis van het enquêteonderzoek met als peildatum december 2014 kunnen Wajongers in de Werkregeling worden vergeleken met jonge WWB'ers. Beide groepen worden in de Participatiewet door de gemeente begeleid, maar verschillen tussen beide groepen kan aanleiding zijn voor gedifferentieerde dienstverlening. In deze paragraaf worden Wajongers en WWB'ers tot 26 jaar op een aantal kenmerken vergeleken.

Werk zoeken en belemmeringen
Het percentage jonge Wajongers dat aangeeft de komende periode naar werk te gaan zoeken ligt duidelijk lager dan het percentage onder jonge WWB'ers. Een belangrijke verklaring voor dit verschil is dat de Werkregeling van de Wajong deels bestaat uit volledig maar niet-duurzaam arbeidsongeschikten. Het gaat om ongeveer 40% van de instroom in deze Werkregeling (zie paragraaf 3.2).

Wat betreft belemmeringen om een betaalde baan te bemachtigen doen zich enkele verschillen voor. Zo komen taalproblemen bij jonge WWB'ers vaker voor. Jonge Wajongers ervaren daarentegen vaker belemmeringen ten aanzien van het aantal uur dat men kan werken en rapporteren vaker psychische gezondheidsproblemen.

Werkervaringen en opleidingsniveau
Jonge Wajongers beschikken vaker over recente werkervaring dan jongeren in de WWB. Van de Wajongers tot en met 25 jaar heeft 60% de afgelopen 2 jaar een (betaalde of onbetaalde) baan uitgeoefend en werkt 40% op het moment van enquêteren. Onder jonge WWB'ers gaat het om 46% met werkervaring gedurende de afgelopen 2 jaar en 20% werkenden op het meetmoment.

Het aandeel jongeren zonder startkwalificatie verschilt amper tussen WWB'ers en Wajongers (respectievelijk 72% en 73%). Wel is het zo dat van de jonge Wajongers zonder startkwalificatie ongeveer de helft speciaal onderwijs heeft afgerond, terwijl dit maar voor enkele van de WWB'ers geldt. Over het algemeen zijn jongeren in het speciaal onderwijs vrijgesteld van de kwalificatieplicht.

Woonsituatie, gezondheid en zelfredzaamheid
Meer dan de helft van de jonge Wajongers (59%) woont nog bij de ouders, onder jonge WWB'ers komt dit met 32% duidelijk minder vaak voor. Deelnemers aan het onderzoek is ook gevraagd de eigen gezondheidssituatie te beoordelen. Daar waar 19% van de jonge Wajongers deze als (zeer) slecht typeert, ligt dit aandeel onder jonge WWB'ers met 28% iets hoger.

De zelfredzaamheid is onder jonge Wajongers lager dan onder WWB'ers. Zo geeft 55% van de Wajongers aan vaak hulp van anderen nodig te hebben (onder WWB'ers 44%), is 49% van de Wajongers het oneens met de stelling dat hij/zij alles goed aan kan (WWB'ers: 32%) en bedraagt het aandeel Wajongers dat aangeeft goed voor zichzelf op te kunnen komen 43%, tegen 67% onder WWB'ers.

4 Niet-uitkeringsgerechtigden

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de niet-uitkeringsgerechtigden (Nuggers) met de ondersteuning van gemeenten tot 1 januari 2015 beschreven. Een Nugger is een persoon die ingeschreven staat bij het UWV WERKbedrijf als werkzoekend, geen werk heeft en geen AO-, WW- of bijstandsuitkering ontvangt.[23] Wettelijk is vastgelegd dat Nuggers aanspraak kunnen maken op ondersteuning van de gemeente als zij zich inschrijven als werkzoekende bij UWV en de gemeente om ondersteuning vragen. De ondersteuning van de gemeente moet passen bij de kansen en belemmeringen van de werkzoekenden.

Er bestaat geen eenduidig beeld over de omvang van de groep Nuggers. Aangezien er geen uitkeringsrelatie is, is deze groep niet terug te vinden in de polisadministratie. Bovendien registreert niet iedere gemeente dienstverlening aan deze groep. Het is daarom lastig te bepalen hoeveel Nuggers zich hebben gemeld bij de gemeente voor ondersteuning. Wel kan de Inspectie op basis van gegevens in de Statistiek Reintegratie Gemeenten (SRG) in kaart brengen of voor Nuggers re-integratievoorzieningen zijn ingezet (zie 5.2).

De inzet van instrumenten voor een Nugger is afhankelijk van het beleid van de gemeente voor deze doelgroep. Voor dit onderzoek is vooral die groep Nuggers interessant die zich bij de gemeente gemeld heeft met een ondersteuningsvraag en waarbij die ondersteuningsvraag in ingewilligd. Om de scope van het onderzoek hanteerbaar te houden is niet geprobeerd Nuggers te vinden die zich niet bij de gemeente hebben gemeld met een ondersteuningsvraag en/of groepen Nuggers die om andere redenen geen ondersteuning hebben ontvangen.

Het aantal niet-uitkeringsgerechtigden
In 2006 waren er in Nederland ongeveer 11 miljoen mensen van 15 tot en met 64 jaar. Bijna 4 miljoen van deze mensen had geen werk. Van de groep mensen zonder werk had ongeveer 72 procent geen werkloosheids-, bijstands- of arbeidsongeschiktheidsuitkering.
Niet alle mensen zonder werk willen of kunnen werken, bijvoorbeeld door het volgen van voltijd onderwijs, zorgverplichtingen of ziekte. Zo volgde in 2006, van alle mensen van 15 tot en met 64 zonder werk, meer dan een kwart voltijd onderwijs.

In 2006 waren er 453 duizend mensen van 15 tot en met 64 jaar zonder werk, zonder uitkering, die geen voltijd onderwijs volgden en wel werk wilden. Daarvan was grofweg 10 procent ingeschreven bij het toenmalige CWI. De groep van 453 duizend mensen bestond verreweg voor het grootste deel uit samenwonende of gehuwde vrouwen. Van de vrouwen was een derde in de leeftijd 35 tot en met 44 jaar en waren er relatief weinig personen jonger dan 25 en van 55 jaar of ouder. Maar 44 procent van de groep van 453 duizend zocht actief naar werk. Vrouwen zochten minder vaak actief naar werk naar mannen. Allochtonen zochten iets vaker naar werk dan autochtonen (46 om 43 procent).

Wat de effecten van de economische crisis zijn op het aantal niet-uitkeringsgerechtigden zijn geweest was in 2011 onduidelijk. De verwachtingen waren dat aan de ene kant de niet-actieven zich minder snel zouden aanbieden op de

[23] CBS (2013). Aan het werk met re-integratie ondersteuning. Vijfmeting uitstroom naar werk, voorlopige cijfers.

arbeidsmarkt (discouraged worker effect). Aan de andere kant werd verwacht dat er een grotere toestroom vanuit de WW zou zijn. [24]

De huidige verwachting is dat door de invoering van de Participatiewet het aantal niet-uitkeringsgerechtigden met een arbeidsbeperking zal groeien. Indicaties van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wijzen erop dat circa één derde van de mensen die in aanmerking kwamen voor Wsw of Wajong niet meer in aanmerking komen voor een uitkering op in het kader van de Participatiewet.[25] Dit komt onder meer doordat een deel van de nieuwe Wajongers thuiswonend is.[26]

In het SEO-rapport "Verdeling van het participatiebudget over gemeenten" stelt SEO dat er momenteel geen gegevens beschikbaar zijn over het aantal niet-uitkeringsgerechtigden.[27]

4.2 De selectie van niet-uitkeringsgerechtigden

In tegenstelling tot de andere deelonderzoeken in deze monitor, is het onderzoek onder Nuggers kwalitatief van aard.

De Inspectie heeft in eerste instantie vijftien gemeenten geselecteerd die zijn benaderd met de vraag of zij de gegevens van een aantal niet-uitkeringsgerechtigden die in 2014 ondersteuning hadden ontvangen konden leveren ten behoeve van een interview. Omdat het niet mogelijk is gebleken om binnen deze vijftien gemeenten voldoende Nuggers met ondersteuning te vinden en zodoende het gewenste aantal interviews te realiseren, is de steekproef uitgebreid met drie gemeenten.

Van de achttien gemeenten die door de Inspectie zijn benaderd hadden er vier geen ondersteuning geboden aan Nuggers, één gemeente had de dienstverlening aan Nuggers niet geregistreerd en één gemeente weigerde medewerking. In totaal heeft de Inspectie een opgave gekregen van twaalf van de achttien gemeenten waaraan dit is gevraagd. De opgave varieerde van drie tot enkele tientallen Nuggers.

Het benaderen van de Nuggers bleek in de praktijk problematisch. In de registratiesystemen van gemeenten staan mensen als nugger geregistreerd terwijl ze dat volgens de formele definitie niet zijn. Het lijkt erop dat bij verschillende gemeenten de afwezigheid van een bijstandsuitkering het belangrijkste kenmerk is om iemand als Nugger aan te merken. Dat betekent echter nog niet dat er geen andere uitkering loopt. In veel gevallen die tijdens de selectie werden aangetroffen was er sprake van dreigende bijstandsafhankelijkheid in verband met de beëindiging van een baan arbeidsrelatie, een aflopende WW-uitkering of de beëindiging van een samenlevingsverband. Soms hadden mensen een uitkering van UWV of de SVB en een enkeling gaf aan niets te maken hebben gehad met gemeenten en UWV en ook nooit om ondersteuning te hebben gevraagd.

Omdat al in een vroeg stadium bleek dat eigenlijk niet tot de doelgroep Nuggers behoorden werden tientallen mensen voor niets benaderd. Daarnaast bleek een deel van de door gemeenten opgegeven Nuggers bij herhaling onbereikbaar. Van de niet-uitkeringsgerechtigden die bereikt konden heeft een groot deel (meer dan 90%) meegewerkt. Uiteindelijk heeft de Inspectie bij 29 Nuggers, bij wie op voorhand geen sprake was van een uitkering en wel van ondersteuning, een telefonisch interview kunnen afnemen.

[24] Raad voor werk en inkomen (2011). Re-integratiemarktanalyse 2011.
[25] Berenschot (2013). Verkenning verdeelsystematiek gebundeld re-integratiebudget Participatiewet.
[26] Divosa (2014). Memo. Dienstverlening aan niet-uitkeringsgerechtigden (Nuggers) in de Participatiewet.
[27] SEO (2014). Verdeling van het participatiebudget over gemeenten.

Ongeacht de definitieproblemen rondom de term Nuggers gebruiken we in de rest van dit hoofdstuk de term Nuggers voor die groep van 29 respondenten. Zij staan bij de gemeente geregistreerd als Nuggers en hebben in 2014 ondersteuning van de gemeente ontvangen.

Representativiteit en afbakening
De problemen met het vinden en selecteren van Nuggers heeft gevolgen voor de mogelijkheid uitspraken te doen over deze groep. Uiteindelijk zijn alleen niet-uitkeringsgerechtigden gesproken die als zodanig bij de gemeente geregistreerd staan en die, op basis van diezelfde registratie, dienstverlening van de gemeente hebben ontvangen. Het is op basis van dit onderzoek dan ook niet mogelijk om uitspraken te doen over de groep mensen die (mogelijk) recht heeft op – en behoefte aan - ondersteuning gericht op werk.

Als zij zich niet actief hebben gemeld bij gemeenten met de vraag om ondersteuning staan zij niet als zodanig geregistreerd. Hetzelfde geldt voor mensen die wel om ondersteuning hebben gevraagd, maar deze niet hebben gekregen. Het onderzoek richt zich op het beschrijven van de dienstverlening die door gemeenten aan niet-uitkeringsgerechtigden wordt aangeboden. Voor vragen met betrekking tot de beslissing van de gemeente wel of geen ondersteuning in te zetten voor niet-uitkeringsgerechtigden, verwijzen we naar het onderzoek in het kader van de evaluatie van de Participatiewet dat zich richt op het beleid, de ervaringen en keuzes van gemeenten.

4.3 De definitie van Nuggers met een re-integratievoorziening

De definitie van een Nugger conform de WWB komt overeen met artikel 6 eerste lid van de Participatiewet, waarin een Nugger wordt gedefinieerd als een persoon jonger dan de pensioengerechtigde leeftijd, die als werkloze werkzoekende staat geregistreerd bij UWV en die geen recht heeft op een uitkering of arbeidsondersteuning op grond van de Participatiewet, WW, Ioaw, Ioaz, Wajong, Wia, Wao, de Toeslagenwet, de Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidscriteria, de Algemene nabestaandenwet dan wel op grond van een regeling, die met deze wetten naar aard en strekking overeenstemt.

Definitie re-integratievoorziening
In artikel 10 van de Participatiewet is vastgelegd dat Nuggers recht hebben op ondersteuning bij het verkrijgen van algemeen geaccepteerde arbeid en op de naar het oordeel van het College noodzakelijk geachte voorziening gericht op arbeidsinschakeling.

Het CBS verstaat onder een re-integratievoorziening een activiteit die door een gemeente wordt ingezet nadat de gemeente heeft vastgesteld dat de cliënt een belemmering heeft die directe arbeidsinschakeling bemoeilijkt. De voorziening is er op gericht de afstand tot de arbeidsmarkt van een individuele cliënt te verkleinen, waarbij het lange termijn doel altijd arbeidsinschakeling is. Het is niet relevant of een voorziening door de gemeenten zelf wordt uitgevoerd of ingekocht.

Voorafgaand aan de voorziening moet de belemmering van de cliënt zijn vastgesteld, hetzij via een formeel diagnose-instrument, hetzij na oordeel van een klantmanager. Mede op basis hiervan wordt ook de positie op de participatieladder van een cliënt vastgesteld. Een voorziening is dus altijd herleidbaar tot de individuele persoon voor wie ze worden ingezet. Categoriale voorzieningen kunnen niet in de SRG aangeleverd worden als re-integratievoorziening. Ook gesprekken door de ge-

meente in het kader van de uitkering en/of handhaving behoren tot de reguliere werkzaamheden uit hoofde van de uitvoering van de (bijstand)wet en worden dan ook niet als een re-integratievoorziening aangemerkt.

Niet onder een re-integratievoorziening vallen:

- Alle reguliere uitvoeringstaken met betrekking tot bepaling van recht op en hoogte van een uitkering. Ook screening, diagnose, het opstellen van een re-integratieplan en het maken van afspraken met cliënten, zijn geen voorzieningen in de SRG. Gesprekken door de gemeente in het kader van de uitkering en/of handhaving behoren tot de reguliere verplichtingen van een gemeente.
- Een onderzoek met uitsluitend als doel vast te stellen of een cliënt al dan niet ondersteuning nodig heeft bij de arbeidsinschakeling.
- Een onderzoek van de eigenschappen, wensen en situatie van betrokkene met als doel het vaststellen van de meest geschikte in te zetten vervolgvoorziening(en) voor deze cliënt.
- Een onderzoek met als doel het al dan niet verlenen van een ontheffing van de arbeidsverplichting.

UWV Werkbedrijf verstrekt, via Werk.nl, arbeidsmarktinformatie aan alle burgers van Nederland. De digitale ondersteuning die UWV aanbiedt op Werk.nl wordt in dit onderzoek niet gezien als een re-integratievoorziening.

Aantal Nuggers met een voorziening bij gemeenten
Een verkennende analyse van de Inspectie op basis van de bestanden bij het CBS laat zien dat er in 2013 een relatief klein aantal trajecten in de SRG wordt toegerekend aan Nuggers. In totaal hebben op basis van de SRG 137.000 personen één of meerdere re-integratievoorzieningen ontvangen in 2013 (over 2014 ontbreekt de informatie nog). In onderstaande tabel zijn deze personen uitgesplitst in personen die in de loop van 2013 ook een WWB- of WW-uitkering hebben ontvangen en personen die geen werkloosheidsuitkering hebben ontvangen.

Tabel 4.1 Aantal personen die in 2013 rea-traject zijn gestart, naar bijstand en WW

	Aantal	**Aandeel**
Totaal aantal personen met gestart traject in 2013 volgens SRG	**137.077**	**100%**
Waarvan bijstand in 2013	129.885	94,8%
Waarvan geen bijstand maar wel WW in 2013	2.191	1,6%
Waarvan geen bijstand en geen WW in 2013	5.001	3,6%

Uit de tabel kan geconcludeerd worden dat er in 2013 voor maximaal 5.000 Nuggers een re-integratievoorziening is ingezet. De Inspectie onderstreept het woord maximaal, aangezien in deze groep ook mensen kunnen zitten met een andere uitkering dan WWB of WW of anderszins buiten de definitie van een Nugger vallen. Daarnaast boden gemeenten ondersteuning aan ongeveer 2.100 mensen die geen bijstand, maar wel een WW-uitkering ontvingen.

De meeste gemeenten registreren relatief kleine aantallen Nuggers met een re-integratievoorziening. Bij veruit de meeste gemeenten komt dit tussen de 0 en 10 keer voor, waarbij ongeveer 100 gemeenten volgens de analyse geen geregistreerde dienstverlening aan Nuggers hebben.
Een zelfde beeld komt naar voren in het kwalitatieve onderzoek. Voor dit onderzoek heeft de Inspectie gemeenten benaderd met de vraag of zij de Inspectie namen kon doorgeven van niet-uitkeringsgerechtigden die in 2014 ondersteuning van de ge-

meente hadden ontvangen. Bij zes van de 18 gemeenten bleek dit niet mogelijk, omdat er geen registratie van deze groep had plaatsgevonden.

Door de invoering van de Participatiewet is het mogelijk dat op termijn het aantal Nuggers dat zich bij de gemeente meldt toeneemt. Jongeren die voorheen aanspraak konden maken op een Wajong-uitkering krijgen in de WWB te maken met eisen aan het vermogen en het huishoudinkomen. Toekomstige evaluatieonderzoeken rondom de Participatiewet moeten uitwijzen of en hoe de gemeente de groep Nuggers in beleid en uitvoering benadert en in hoeverre deze gebruik zullen maken van hun recht op ondersteuning.

4.4 Achtergrondkenmerken

De Inspectie heeft vastgesteld dat de door de gemeente aangeleverde personen in de meeste gevallen niet voldeden aan de vooraf geformuleerde criteria en het strikt genomen dus niet om Nuggers ging.
Zeventien mensen rapporteerden voorafgaand aan de ondersteuning van de gemeente een WW uitkering te hebben ontvangen. Een andere respondent refereerde aan een ANW uitkering en 2 mensen melden een bijstandsuitkering te (hebben) ontvangen.
Bij één gemeente bleek nagenoeg de gehele opgave van Nuggers niet overeen te komen met de door de Inspectie gehanteerde definitie van Nugger.

Opleidingsniveau en leeftijd
De Inspectie heeft respondenten gesproken uit iedere leeftijdscategorie, net van school tot (ver) in de 50. Het opleidingsniveau van de respondenten varieerde eveneens, een enkeling had slechts middelbare school, een ander een onafgemaakte opleiding op universiteitsniveau. Opvallend was het relatief grote aantal Hbo'ers (9). Ten tijde van het interview waren de meeste respondenten alweer aan het werk.

Geconcludeerd kan worden dat de door de respondenten meest genoemde belemmering om aan het werk te komen de economische situatie van afgelopen jaren is. Door de crisis is de vraag naar werk afgenomen, terwijl het aanbod van werkzoekenden steeg. De meeste respondenten zien zichzelf op enige afstand van de arbeidsmarkt staan. Leeftijd wordt daarbij het vaakst als probleem genoemd, maar ook etniciteit, psychische en/of fysieke problemen en gebrek aan werkervaring (gaten in het cv) worden genoemd. Kennis is soms verouderd, evenals de vaardigheden om werk te zoeken. Ook is als reden genoemd dat het geboden salaris van een nieuwe betrekking te laag werd bevonden.

Waarom ondersteuning vragen bij de gemeente?
Een groot aantal Nuggers had een aflopende WW-uitkering waardoor de WWB in het vizier kwam. Om deze reden klopte men bij de gemeente aan. Slechts één respondent was voor de ondersteuningsaanvraag op de hoogte van het feit dat de gemeente mensen zonder WWB-uitkering helpt bij het zoeken naar werk. Het lukte deze persoon niet om op eigen kracht werk te vinden en klopte daarom bij de gemeente aan. Ook kwam voor dat men via UWV bij de gemeente terecht is gekomen.

Hoe belangrijk is het om weer aan het werk te gaan?
Het willen hebben van financiële zekerheid is de belangrijkste reden voor de meeste Nuggers om werk te hebben. Schulden, een aflopende uitkering of het geen recht hebben op een uitkering maken het belang van werk groter.

Een van de respondenten vertelt: "*je wilt toch je eigen steentje bijdragen*".

Een aantal respondenten geeft aan dat er financiële zorgen bestaan. Zij kunnen geen aanspraak maken op een bijstandsuitkering omdat ze bijvoorbeeld een werkende partner of eigen vermogen hebben. Als dat eigen vermogen een koophuis betreft dat zij de afgelopen jaren niet, of slechts met verlies, konden verkopen speelt dit eigen vermogen in de praktijk niet of nauwelijks een rol in hun inkomenspositie.

4.5 Toegankelijkheid vanuit het perspectief van ondersteunde Nuggers

De meeste respondenten gaven aan dat ze vrijwel direct of op korte termijn (binnen een paar weken) na het eerste contact met de gemeente konden starten met een traject (training, persoonlijk gesprek etc.). De respondenten gaven veelal aan dat er door de gemeente geen voorwaarden zijn gesteld aan het gebruik van de ondersteuning. Slechts in een aantal gevallen werden door de gemeente eisen gesteld ten aanzien van de aanwezigheid bij de geboden ondersteuning.

4.6 Ervaringen van Nuggers met ondersteuning van gemeenten

De ondersteuning van gemeenten die de respondenten hebben genoten omvat in het merendeel van de gevallen ondersteuning bij het vinden van en solliciteren op vacatures (cv's opstellen, jezelf profileren, sollicitatietraining). De intensiteit van de ondersteuning varieert van wekelijkse bijeenkomsten, tot een paar dagdelen. In een uitzonderlijk geval gaf de respondent aan vier keer per week ondersteuning genoten te hebben gedurende een aantal weken.
Dit type ondersteuning kwam vooral voor in gevallen dat men bij de gemeente terechtkwam bij afloop van een WW-uitkering en men kon instromen in het "reguliere" traject voor bijstandsgerechtigden.
Een respondent geeft aan zelf een re-integratietraject te hebben "afgedwongen" bij de gemeente. Het was voor haar de vraag of ze WW of bijstand zou krijgen en kwam zodoende bij de gemeente. Daar kwam ze erachter - door actief er naar op zoek te gaan – dat er re-integratiemiddelen bij de gemeente beschikbaar zijn. Deze werden haar niet vrijwillig aangeboden, maar de respondent heeft erop gehamerd hier gebruik van te willen maken.

Een aantal respondenten geeft aan gebruik te hebben gemaakt van bemiddelingsorganisaties, die door gemeenten zijn ingezet om mensen direct aan het werk te krijgen. Eén respondent geeft aan door de gemeente in contact te zijn gebracht met een re-integratieorganisatie die met hem een traject richting asbestsaneerder heeft ingezet. Deze man was afkomstig uit de bouw en was geïnteresseerd. De kosten voor de opleiding zijn door de gemeente betaald en hij verwacht na afronding van de opleiding aan het werk te komen.

Sommige respondenten hadden zelf wensen ten aanzien van de ondersteuning. Zo geeft een respondent aan vast te lopen met het zoeken naar vacatures en een ander wilde graag weten hoe je moet solliciteren. Het gaat dan om zaken als een cv opmaken of een brief schrijven met een goede motivatie.

Een aantal Nuggers geeft aan daadwerkelijk invloed te hebben gehad op het soort ondersteuning dat men kreeg. Eén respondent gaf aan graag een bepaalde training te willen krijgen en kreeg deze ook, een ander wilde specifieke vaardigheden oefenen wat ook mogelijk was. Daar staat tegenover dat er ook gevallen zijn waarin men geen invloed kon uitoefenen. De respondent die aangaf dat hij sollicitatietechnieken wilde leren op een hoger niveau (HBO) kreeg bijvoorbeeld geen gehoor. Een ander gaf aan meer 'one-on-one' tijd te willen hebben of meer sollicitatietraining. Dit was ook niet mogelijk.

Van een respondent hoorde de Inspectie dat de ondersteuning door de gemeente vanwege een tekort aan budget is stopgezet. Ze kreeg – ondanks dat ze had aangegeven graag nog gebruik te maken van de ondersteuning – te horen dat dit als niet-uitkeringsgerechtigde niet langer meer mogelijk was. Na anderhalve maand werd de ondersteuning beëindigd. Een tweetal respondenten geven aan het gevoel te hebben in de steek te zijn gelaten door de gemeente. Hen hing financiële nood boven het hoofd en vinden dat er te weinig gebeurt om hen aan het werk te krijgen c.q. een uitkering te verlenen. Tot slot vond een respondent dat de gemeente een denigrerende houding heeft ten aanzien van werkzoekenden. Ze voelde zich door de gemeentelijke bejegening minderwaardig.

4.7 Effect van de ondersteuning

Het merendeel van de respondenten geeft aan positieve effecten te hebben ervaren van de ondersteuning. Dit varieert van een bescheiden effect *("ik heb toch wel wat opgepikt van de sollicitatietraining")* tot het van mening zijn dat de kansen op de arbeidsmarkt (aanzienlijk) zijn verbeterd. Een aantal respondenten heeft dankzij de gemeente ook daadwerkelijk werk gevonden.
Positieve geluiden die de Inspectie ter ore zijn gekomen: *"heb mijn netwerk vergroot", "ik kan een beter cv opstellen", "het fungeert als een stok achter de deur", "ik werd bevestigd in mijn beroepskeuze", "ik heb kennisgemaakt met nieuwe manieren van solliciteren via social media", "ik heb nu meer zelfvertrouwen".*

Er is ook een aantal respondenten dat aangeeft niets aan de ondersteuning van de gemeente gehad te hebben. "*Ik heb niets geleerd, zit maar achter een computer te turen op zoek naar vacatures wat ik ook thuis kan doen*". En ook "*de training is uniform en gericht op lager opgeleiden, ongeschikt voor hoger opgeleiden*".
Waar mensen kritisch zijn geven ze aan dat de ondersteuning niet goed aansloot bij hun persoonlijke situatie, maar ook dat de ondersteuning ze uiteindelijk niet geholpen heeft bij het vinden van een baan. Een respondent geeft expliciet aan dat hij de baan die hij nu heeft puur op eigen kracht heeft gevonden. Het zijn vooral de hoger opgeleiden die weinig effecten ervaren.

Bijlage 1 Methodologische verantwoording

Steekproeftrekking WWB en Wajong (inclusief wachtlijst Wsw)

De directie Werk en Inkomen (W&I) van de Inspectie heeft bij UWV een bestand opgevraagd met alle lopende Wwb-, en Wajonguitkeringen op de peildatum 1 december 2014. Een aanvullende eis was dat de uitkeringsgerechtigden in de maanden oktober en november 2014 een daadwerkelijk uitbetaalde uitkering hebben ontvangen. Nulbetalingen zijn uit het bestand verwijderd. De selecties zijn gemaakt op basis van de gegevens uit de polisadministratie. Hierin worden alle inkomstenverhoudingen geregistreerd.

De bestanden zijn opgeschoond alvorens er een steekproef is getrokken.
- Personen jonger dan 18 en ouder dan 65 jaar zijn uit het bestand verwijderd, evenals personen waarvan tussen de peildatum en de afslagdatum van het bestand bekend is dat ze zijn overleden.
- De polisadministratie is een registratie op het niveau van de inkomstenverhouding. Per persoon kunnen er meerdere inkomstenverhoudingen zijn. Sommige burgerservicenummers kwamen daardoor meerdere keren in het bestand voor. Dubbele sofinummers binnen dezelfde uitkering zijn verwijderd.

WWB

Bij de steekproef WWB zijn personen met een WWB-uitkering voor 65+-ers buiten beschouwing gelaten. Na de opschoning van het bestand is er uit de populatie een aselecte steekproef getrokken van 5334 Wwb'ers. In onderstaande tabel is weergegeven hoe de samenstelling van de populatie, steekproef en respons is op de kenmerken leeftijd en geslacht. Het betreft ongewogen gegevens.

	Populatie	Steekproef	Respons
Leeftijd			
18 tot en met 25	5,8%	5,9%	4,0%
26 tot en met 35	21,3%	22,1%	17,5%
36 tot en met 45	25,5%	26,0%	24,3%
46 tot en met 55	28,1%	27,3%	29,4%
56 tot 65	19,4%	18,8%	24,7%
Geslacht			
Man	43,6%	42,2%	40,3%
Vrouw	56,4%	57,8%	59,7%
Totaal	392.448	5334	1.552

Wajong

Uit het populatiebestand van de Wajong zijn 2.800 personen geselecteerd.
Er is daarbij gestratificeerd naar:
1) oude Wajong (ingestroomd voor 1-1-2010)
2) nieuwe Wajong (ingestroomd vanaf 1-1-2010)

Uit 1) zijn vervolgens 1.000 Wajongers geselecteerd en uit 2) is een random steekproef van 1.800 Wajongers getrokken.

Zoals toegelicht in de inleiding van het Wajong-hoofdstuk is in dit rapport ingezoomd op de nieuwe Wajong-populatie, en dan met name het deel van deze populatie, dat valt onder de Werkregeling. Dit omdat deze groep het sterkst overeenkomt met de populatie die vanaf 1 januari 2015 instroomt in de Participatiewet en zodoende het beste beschouwd kan worden in het kader van de nulmeting. Uit deze populatie zijn 1.322 mensen benaderd en hebben er 466 een ingevulde vragenlijst geretourneerd, oftewel een respons van 35%.

Frequentieverdelingen populatie, steekproef en respons Werkregeling

	Populatie	Steekproef	Respons
Leeftijd			
18 tot en met 25	79%	78%	82%
26 tot en met 35	17%	17%	14%
36 tot en met 45	2%	3%	2%
46 tot 65	2%	2%	2%
Geslacht			
Man	56%	56%	52%
Vrouw	44%	44%	48%
Totaal	43.400	1.322	466

Nuggers

In tegenstelling tot de andere onderzoekspopulaties is het onderzoek onder Nuggers kwalitatief van aard. Daar Nuggers geen uitkeringsrelatie hebben, zijn zij niet terug te vinden in de polisadministratie. Het totaal aantal Nuggers dat ondersteuning ontvangt is ook niet rechtstreeks af te leiden uit statistieken.

De Inspectie heeft individuele gemeenten benaderd met de vraag of zij in 2014 ondersteuning aan Nuggers hebben aangeboden bij het vinden van werk en of zij daarvan de naam, het adres en telefoonnummers van hebben vastgelegd. Er zijn aanvankelijk 15 gemeenten benaderd. De keuze van de gemeenten vond willekeurig plaats met dien verstande dat er bij de selectie rekening is gehouden met:

- een spreiding in de omvang van gemeenten
    - Gemeenten met minder dan 50.000 inwoners
    - Gemeenten met tussen de 50.000 en 100.000 inwoners
    - Gemeenten met meer dan 100.000 inwoners
- landelijke spreiding van gemeenten
- uitsluiting van gemeenten die in dit verband al zijn benaderd door de Directie Re-integratie en Participatie van SZW, ten behoeve van de monitor Participatie, onderdeel gemeenten.

Omdat drie gemeenten geen Nuggers hadden waaraan ondersteuning is aangeboden en één gemeente dienstverlening aan Nuggers niet registreert, is de steekproef uitgebreid met drie gemeenten. Van deze weigerde één gemeente haar medewerking en een andere gemeente zei geen ondersteuning aan Nuggers te hebben geboden. In totaal heeft de Inspectie een opgave gekregen van 12 van de 18 gemeenten waaraan dit is gevraagd. De opgave varieerde van drie tot enkele tientallen Nuggers.

Het benaderen van de Nuggers bleek in de praktijk problematisch daar de nauwkeurigheid van de registraties te wensen overliet. Mensen worden als Nugger geregistreerd terwijl ze dat niet zijn. Tientallen Nuggers werden om deze reden dan ook voor niets benaderd, omdat al in een vroeg stadium bleek dat zij niet aan de definitie voldeden. Ook bleek een deel van de opgegeven Nuggers bij herhaling onbereikbaar. Van de Nuggers die bereikt konden worden was de wil om mee te werken aan het onderzoek groot (meer dan 90%).

Omdat van één gemeente de telefoonnummers van de Nuggers ontbraken, is (bij wijze van experiment) middels een brief aan de Nugger gevraagd mee te werken aan het onderzoek door een 06 nummer te bellen. Vijftien respondenten werden zo aangeschreven. Opmerkelijk is dat hierop geen enkele respons is gekomen.

Uiteindelijk heeft de Inspectie bij 29 Nuggers, die in eerste instantie aan de definitie leken te voldoen, een telefonisch interview kunnen afnemen. Tijdens het interview bleek alsnog dat:

- de Nugger niet voldeed aan het criterium in 2014 ondersteuning van de gemeente te hebben ontvangen;
- op moment van aanvraag van de ondersteuning toch een (recht op) uitkering genoot.

Soms hadden mensen een uitkering van UWV of de SVB (nabestaande uitkering), soms zeiden mensen niets te maken hebben gehad met gemeenten en UWV en ook nooit om ondersteuning te hebben gevraagd.

Bijlage 2 Verschillen tussen de WWB- en Wajong-populatie

	WWB	Wajong
Algemeen		
• Opleiding	65% geen startkwalificatie	40% geen startkwalificatie, 30% speciaal onderwijs
• Leeftijd	Grootste deel > 45 jaar	Ca 80% < 25 jaar
• Zoekgedrag	45% heeft het afgelopen half jaar naar werk gezocht, 55% niet. Belangrijkste redenen dat niet gezocht is zijn lichamelijke of psychische klachten of mantel-zorg/vrijwilligerswerk.	Eén op de drie heeft afgelopen half jaar naar werk gezocht, bijna 30% niet omdat men al werk heeft en bijna 40% zoekt helemaal niet naar werk
• Belemmeringen	Lichamelijke beperkingen vaakst genoemd als belemmering om betaalde baan te vinden	Psychische gezondheid vaakst genoemd als belemmering om betaalde baan te vinden
Ondersteuning		
• Contact	35% geen vast contactpersoon, 65% wel	25% geen vast contactpersoon, 40% wel, 35% weet het niet
• Ondersteuningsvormen	17% heeft afgelopen halfjaar hulp gehad om training of opleiding te volgen, in totaal heeft 55% enige vorm van ondersteuning ontvangen	10% heeft hulp gehad om training of opleiding te volgen, 18% heeft deelgenomen aan rea-traject
• Afspraken	59% heeft naar eigen zeggen vrijstelling van de arbeids-verplichtingen, van de rest heeft 22% afspraken over aantal sollicitaties	50% van degenen met werkmogelijkheden heeft een participatie-plan, 25% niet en 25% weet het niet. 20% heeft afspraken over aantal sollicitaties
Werk		
• Werkervaring	40% in afgelopen 2 jaar gewerkt	60% in afgelopen 2 jaar gewerkt
• Werkgerelateerde ondersteuning	42% van degene met recente werkervaring heeft gewerkt met behoud uitkering, 3% met loonkostensubsidie	12% van degene met recente werkervaring heeft gewerkt op proefplaatsing en 25% met loonaanvulling

Oordeel • Algemeen • Specifiek	Gemiddeld rapportcijfer 6,5 47% had eerder hulp gewild, 43% vindt de hulp bij zoeken baan voldoende	Gemiddeld rapportcijfer 6,35 46% had eerder hulp gewild, 35% vindt de hulp bij zoeken baan voldoende
Effect • Loonaanvulling	Ca 40% zou zonder loonaan-vulling niet in dienst zijn ge-nomen, 8% wel en51% kan dit niet inschatten	Eénderde zou zonder loonaanvulling niet in dienst zijn genomen, 6% wel en 63% kan dit niet inschatten
• Stellingen	46% vond de hulp zinvol, 41% motiverend om werk te zoeken en 30% dat de hulp de kans op werk heeft ver-groot	50% vond de hulp zin-vol, 30% motiverend om werk te zoeken en 34% dat de hulp de kans op werk heeft vergroot

Bijlage 3 Vragenlijsten

- Wajong
- WWB
- Nuggers



Vragenlijst over uw ervaringen met UWV

Versie WAJONG

Het is gemakkelijk om de vragenlijst op internet in te vullen. Daar krijgt u alleen de vragen te zien die passen bij uw situatie. De internetvragenlijst staat op www.wajong.onderzoek.nl

U kunt inloggen met inlogcode:

en wachtwoord:

Invulinstructie

Welkom bij de vragenlijst van Inspectie SZW. Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met UWV.
Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het gaat om uw mening!

Het is gemakkelijk om de vragenlijst op het internet in te vullen. U krijgt dan alleen de vragen te zien die bij uw situatie passen. In de brief staat waar u de vragenlijst op het internet kunt vinden en hoe u in kunt loggen.

Let op het volgende, als u de papieren vragenlijst invult!

→ Vouw of kreuk de vragenlijst niet.
→ Gebruik een zwarte of blauwe pen, en geen potlood, gekleurde pen of viltstift.
→ Bij de meeste vragen is het de bedoeling dat u één hokje aankruist. Als u meerdere hokjes mag aankruisen, wordt dat bij de vraag vermeld.
→ Soms mag u vragen overslaan. Dit staat dan achter het antwoord dat u heeft gegeven.
→ Zet een kruisje in het hokje bij het antwoord van uw keuze: [X].
→ Als u het verkeerde vakje hebt aangekruist, kleur dan het vakje bij het goede antwoord helemaal in: ■
De computer leest dan het ingekleurde hokje als antwoord.

Bijvoorbeeld:

1. Bent u een man of een vrouw?
   - [ ] Man
   - [X] Vrouw

U heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent.

Als u man bent en u wilt uw antwoord veranderen dan doet u dat zo:

1. Bent u een man of een vrouw?
   - ■ Man
   - [X] Vrouw

U heeft nu ingevuld dat u een man bent.

Soms wordt gevraagd om een getal in te vullen. Schrijf dan één cijfer per vakje. Vakjes die u niet nodig heeft, laat u leeg.

Bijvoorbeeld:

2. Heeft u afspraken gemaakt over hoe vaak u moet solliciteren?

   Ja, ik moet [ ][ ][4] keer per maand solliciteren

Als u een vraag heeft over het onderzoek kunt u bellen met 079 - 322 29 94.

Alvast hartelijk bedankt voor het invullen!

UITKERING

1.	Ontvangt u momenteel een Wajonguitkering?	☐ ja ☐ nee, mijn uitkering is in de afgelopen 6 maanden gestopt ☐ nee, ik heb al 6 maanden of langer geen Wajonguitkering meer gehad → **u hoeft de lijst niet verder in te vullen, maar wij willen u wel vragen de laatste 2 vragen onder het kopje 'Tot slot' (vraag 64 en 65) in te vullen.** **STUURT U DE VRAGENLIJST ALSTUBLIEFT WEL AAN ONS TERUG.**
	De volgende vragen gaan over uw Wajonguitkering. Als uw uitkering in de afgelopen 6 maanden is gestopt, wilt u de vragen dan beantwoorden voor de periode dat u nog wel een uitkering had. *Wanneer uw uitkering is onderbroken door korte periodes waarin u heeft gewerkt kunt u dit zien als 1 periode.*	
2.	Hoelang heeft u deze uitkering (gehad)?	☐ korter dan 6 maanden ☐ 6 maanden tot 1 jaar ☐ 1 tot 5 jaar ☐ 5 tot 10 jaar ☐ 10 tot 20 jaar ☐ langer dan 20 jaar
3.	Welke andere uitkeringen heeft u naast uw Wajonguitkering ontvangen in de afgelopen 2 jaar? *(meerdere antwoorden mogelijk)*	☐ geen andere uitkering ☐ arbeidsongeschiktheidsuitkering (WAO/Wia/WGA) ☐ ziektewetuitkering (ZW) ☐ werkeloosheidsuitkering (WW) ☐ anders
4.	Heeft u de eerste Wajonguitkering die u kreeg vóór of na 1 januari 2010 aangevraagd?	☐ vóór 1 januari 2010 ☐ na 1 januari 2010 ☐ dat weet ik niet

- 3 -

ARBEIDSVERLEDEN

De volgende vragen gaan over werk en uw werkzaamheden in de afgelopen 2 jaar.

5.	Heeft u in de afgelopen 2 jaar betaald of onbetaald gewerkt?	☐ ja, en ik werk op dit moment → **ga naar vraag 7** ☐ ja, maar ik werk nu niet meer ☐ nee, ik heb de afgelopen 2 jaar niet gewerkt → **ga naar vraag 14** ☐ nee, ik heb nog nooit gewerkt → **ga naar vraag 15**
6.	Wat is de reden dat u niet meer werkt? *(meerdere antwoorden mogelijk)*	☐ de werkgever heeft het contract niet verlengd ☐ mijn gezondheid liet het niet toe ☐ het werk was te moeilijk ☐ het werk was te zwaar ☐ ik kon niet overweg met de mensen op het werk ☐ ik had er geen zin meer in ☐ anders
7.	Wat voor betaald of onbetaald werk deed u in de afgelopen 2 jaar? *(meerdere antwoorden mogelijk)*	☐ regulier werk (bijvoorbeeld in loondienst, bij een uitzendbureau of als ZZP-er) ☐ werkervaringsplaats (stage) ☐ werk in een leerwerkbedrijf ☐ werk in de sociale werkvoorziening (Wsw) ☐ vrijwilligerswerk ☐ zwart werk ☐ dat weet ik niet
8.	Krijgt of kreeg u hulp van een jobcoach?	☐ ja ☐ nee → **ga naar vraag 10**
9.	In hoeverre bent (of was) u tevreden of ontevreden over de begeleiding van de jobcoach?	☐ heel tevreden ☐ tevreden ☐ niet tevreden / niet ontevreden ☐ ontevreden ☐ heel ontevreden
10.	Is bij uw werk in de afgelopen 2 jaar 1 van de volgende vormen van ondersteuning ingezet? *(meerdere antwoorden mogelijk)*	☐ ik heb geen ondersteuning gebruikt ☐ werkplekaanpassing of hulpmiddelen op de werkplek ☐ vergoeding van vervoer naar werk ☐ no-riskpolis ☐ dat weet ik niet
11.	Heeft u in de afgelopen 2 jaar gewerkt op een proefplaatsing of met een aanvulling op loon of inkomen?	☐ ja, ik heb gewerkt op een proefplaatsing ☐ ja, ik heb gewerkt met een aanvulling op loon of inkomen (loondispensatie of loonkostensubsidie) ☐ nee → **ga naar vraag 14** ☐ dat weet ik niet → **ga naar vraag 14**
12.	Had uw werkgever u in dienst genomen als u deze ondersteuning niet had gekregen?	☐ ja ☐ nee ☐ dat weet ik niet

- 4 -

ZOEKEN NAAR WERK

De volgende vragen gaan over wat u in de afgelopen 6 maanden heeft gedaan om werk te vinden.

15. Heeft u de afgelopen 6 maanden iets gedaan om aan werk te komen?
Advertenties nakijken om een baan te vinden telt al mee.

- ☐ ja
- ☐ nee, want ik ben momenteel niet op zoek naar werk → **ga naar vraag 20**
- ☐ nee, want ik heb momenteel werk → **ga naar vraag 25**

16. Hoe heeft u in de afgelopen 6 maanden naar werk gezocht?

	Ja	Nee
Vacatures gezocht met hulp ondersteuning van UWV of een re-integratiebedrijf	☐	☐
Vacatures gezocht op internet	☐	☐
Vacatures gezocht met familie, vrienden of hulpverleners	☐	☐
Vacatures gezocht via een uitzendbureau	☐	☐
Sollicitatiebrieven schrijven	☐	☐
Informeren bij werkgevers	☐	☐
Informeren of laten inschrijven bij een uitzendbureau	☐	☐
Anders	☐	☐

17. Heeft u ondersteuning gehad bij het schrijven van een sollicitatiebrief?

- ☐ ja, van een medewerker van UWV
- ☐ ja, van een medewerker van een re-integratiebureau
- ☐ ja, van familie/vrienden
- ☐ ja, van iemand anders dan hierboven genoemd
- ☐ nee
- ☐ niet van toepassing

18. Heeft u de afgelopen 6 maanden sollicitatiegesprekken gevoerd?

- ☐ ja
- ☐ nee → **ga naar vraag 20**

19. Heeft u ondersteuning gehad bij het voorbereiden van een sollicitatiegesprek?

- ☐ ja, van een medewerker van UWV
- ☐ ja, van een medewerker van een re-integratiebureau
- ☐ ja, van familie/vrienden
- ☐ ja, van iemand anders dan hierboven genoemd
- ☐ nee

20. Denkt u dat u op dit moment of in de toekomst betaald werk kunt doen?

- ☐ ja
- ☐ misschien
- ☐ nee
- ☐ dat weet ik niet

21. Staat u op de wachtlijst voor de sociale werkplaats (Wsw)?

- ☐ ja
- ☐ nee → **ga naar vraag 23**
- ☐ dat weet ik niet → **ga naar vraag 23**

- 6 -

22. Hoelang staat u op de wachtlijst voor de sociale werkplaats (Wsw)?

- ☐ korter dan 6 maanden
- ☐ 6 maanden tot 1 jaar
- ☐ 1 tot 2 jaar
- ☐ 2 tot 5 jaar
- ☐ langer dan 5 jaar
- ☐ dat weet ik niet

23. Hoe denkt u over het vinden en uitvoeren van werk?

	Ja	Nee
Ik ben van plan de komende periode werk te gaan zoeken	☐	☐
Ik zou gelukkiger zijn als ik een baan vind	☐	☐
Ik wil op dit moment graag werken	☐	☐
Het wordt van mij verwacht dat ik een baan vind	☐	☐
De meeste mensen die belangrijk voor mij zijn, vinden dat ik moet werken	☐	☐
Ik kan werk vinden als ik daar echt moeite voor doe	☐	☐
Door mijn lichamelijke of verstandelijke beperking kan ik geen werk vinden	☐	☐

24. Kruis aan wat het voor u moeilijk maakt om een betaalde baan te vinden.
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ mijn lichamelijke gezondheid
- ☐ mijn psychische gezondheid
- ☐ het aantal uren dat ik kan werken
- ☐ ik kan niet op onregelmatige tijden werken (bijvoorbeeld nachtdienst)
- ☐ voor mijn opleiding zijn geen of weinig banen beschikbaar
- ☐ te weinig of niet de juiste werkervaring
- ☐ taalproblemen
- ☐ geen rijbewijs
- ☐ gebrek aan motivatie om aan het werk te gaan
- ☐ zorg voor kinderen of anderen
- ☐ verslaving
- ☐ schulden
- ☐ discriminatie (bijvoorbeeld op basis van leeftijd,etnische achtergrond, ziekte of handicap)
- ☐ anders
- ☐ ik heb geen van deze problemen

- 7 -

ONDERSTEUNING

Wij zijn benieuwd welke vormen van ondersteuning u in de afgelopen 6 maanden heeft gekregen van UWV, en hoe u deze hulp heeft ervaren. Als u hulp heeft gekregen van meerdere medewerkers van UWV kunt u de vraag invullen voor alle medewerkers tezamen.

25. Kunt u volgens UWV nu of in de toekomt werken?

- ☐ ja
- ☐ nee → **ga verder naar vraag 37**
- ☐ dat weet ik niet

Als u volgens UWV nu of in de toekomst kunt werken dan kan de arbeidsdeskundige afspraken met u maken over hoe u werk gaat vinden. Deze afspraken zet hij in een participatieplan of een re-integratieplan.

26. Heeft u samen met de arbeidsdeskundige een participatieplan of een re-integratieplan opgesteld?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ dat weet ik niet

27. Heeft u afspraken gemaakt over hoe vaak u moet solliciteren?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ dat weet ik niet

28. Wat vindt u van het aantal keren dat u moet solliciteren?

- ☐ te weinig → **ga verder naar vraag 30**
- ☐ genoeg → **ga verder naar vraag 30**
- ☐ te veel

29. Waarom vindt u dat u te vaak moet solliciteren?

- ☐ ik kan geen geschikte vacatures vinden
- ☐ ik word toch niet aangenomen
- ☐ ik wil niet meer werken
- ☐ ik heb het druk met andere dingen
- ☐ anders

UWV biedt ondersteuning bij het zoeken naar werk. Veel van die hulp is gedigitaliseerd, dat wil zeggen dat het via het internet wordt aangeboden. UWV biedt internetdienstverlening aan via Wajongwerkt.nl of werk.nl.

30. Heeft u in de afgelopen 6 maanden gebruik gemaakt van Wajongwerkt.nl of werk.nl?

- ☐ ja
- ☐ nee → **ga verder naar vraag 33**

31. Welke ondersteuning op Wajongwerkt.nl of werk.nl heeft u gebruikt?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ ik heb geen ondersteuning op Wajongwerkt.nl of werk.nl gebruikt
- ☐ ik heb vacatures gezocht
- ☐ ik heb een CV aangemaakt op Wajongwerkt.nl of werk.nl
- ☐ ik heb hulp gevraagd bij het zoeken van vacatures
- ☐ ik heb de verhalen gelezen van Wajongers die een baan hebben gevonden
- ☐ ik heb de filmpjes bekeken van Wajongers op hun werkplek
- ☐ ik heb een beroepentest gedaan
- ☐ ik heb sollicitatietips bekeken
- ☐ ik heb gekeken welke werkvoorzieningen er zijn
- ☐ anders

- 8 -

32. Wie helpt u met de digitale dienstverlening van UWV?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ niemand
- ☐ familie, vrienden of kennissen
- ☐ hulpverleners
- ☐ UWV
- ☐ anders

33. Heeft UWV u de afgelopen 6 maanden geholpen om een training, cursus of opleiding te volgen?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ niet van toepassing

34. Heeft u in de afgelopen 6 maanden meegedaan aan een re-integratietraject?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ niet van toepassing

35. Heeft UWV u de afgelopen 6 maanden ondersteund bij het starten van een eigen bedrijf?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ niet van toepassing

36. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de dienstverlening van UWV.

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	Niet van toepassing
Ik heb genoeg hulp (gehad) bij het zoeken naar een nieuwe baan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerkers die mij hebben geholpen weten veel over het vinden van werk.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de dienstverlening van UWV word ik gemotiveerd om werk te zoeken.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De hulp die ik heb gekregen was zinvol	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De hulp van UWV heeft mijn kans op werk vergroot	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word door UWV te veel onder druk gezet	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik had eerder hulp willen krijgen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

- 9 -

CONTACT MET UWV

De volgende vragen gaan over de contacten met UWV in de afgelopen 6 maanden. Het gaat zowel om de contacten op uw initiatief als op initiatief van UWV.

37. Heeft u in de afgelopen 6 maanden met een medewerker van UWV...

	Ja	Nee
... gebeld	☐	☐
... gemaild	☐	☐
... een persoonlijk gesprek gevoerd	☐	☐
... contact gehad via de Werkm@p	☐	☐
anders	☐	☐

38. Heeft u een vaste contactpersoon bij UWV?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ dat weet ik niet

39. Wat vond u van de hoeveelheid contact met UWV in de afgelopen 6 maanden?

- ☐ te veel
- ☐ genoeg
- ☐ te weinig

CONTACT MET DE VERZEKERINGSARTS EN DE ARBEIDSDESKUNDIGE

De volgende vragen gaan over de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige van UWV. U heeft met een verzekeringsarts gesproken tijdens uw keuring of herkeuring. U heeft met een arbeidsdeskundige gesproken indien u nog (gedeeltelijk) kan werken.

40. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met een verzekeringsarts van UWV?

- ☐ ja
- ☐ nee → **ga verder naar vraag 43**

41. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de arts van UWV?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
De arts was beleefd	☐	☐	☐	☐	☐
De arts luisterde goed naar mij	☐	☐	☐	☐	☐
De arts had voldoende kennis over mijn mogelijkheden om te werken	☐	☐	☐	☐	☐
De arts nam genoeg tijd voor mij	☐	☐	☐	☐	☐

42. Heeft de arts van UWV uw behandelend arts geraadpleegd?

- ☐ ja
- ☐ nee, maar dat vond ik ook niet nodig
- ☐ nee, ik vond dat wel nodig, maar de UWV-arts niet
- ☐ nee, de UWV-arts wilde dat wel, maar ik heb daarvoor geen toestemming gegeven
- ☐ dat weet ik niet

43. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met een arbeidsdeskundige van UWV?

- ☐ ja
- ☐ nee → **ga verder naar vraag 46**

- 10 -

44. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de arbeidsdeskundige van UWV?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
De arbeidsdeskundige was beleefd	☐	☐	☐	☐	☐
De arbeidsdeskundige luisterde goed naar mij	☐	☐	☐	☐	☐
De arbeidsdeskundige had voldoende kennis over mijn mogelijkheden om te werken	☐	☐	☐	☐	☐
De arbeidsdeskundige nam genoeg tijd voor mij	☐	☐	☐	☐	☐

45. Wat was de reden van uw gesprek met de arbeidsdeskundige?

- ☐ een keurings- of herkeuringsgesprek om mijn mate van arbeidsgeschiktheid te bepalen
- ☐ gesprek over mijn mogelijkheden om te werken
- ☐ anders
- ☐ dat weet ik niet

46. Bent u het eens met de uitkomst van het gesprek met de verzekeringsarts of de arbeidsdeskundige?

- ☐ ja, helemaal → **ga verder naar vraag 48**
- ☐ gedeeltelijk
- ☐ nee
- ☐ weet ik niet → **ga verder naar vraag 48**
- ☐ niet van toepassing → **ga verder naar vraag 48**

47. Heeft u bezwaar aangetekend tegen de beslissing die is genomen aan de hand van het gesprek?

- ☐ ja
- ☐ nee, ik wist niet dat dat kon
- ☐ nee, ik wilde wel maar ik wist niet hoe ik dit moest aanpakken
- ☐ nee, want juridisch is er niets tegen de uitslag in te brengen
- ☐ nee dat kost me te veel tijd / energie / geld
- ☐ nee, vanwege een andere reden

- 11 -

OORDEEL OVER DE DIENSTVERLENING

48. Hoe beoordeelt u de dienstverlening van UWV in zijn geheel?

U kunt dit aangeven met een rapportcijfer (waarbij een 1 'heel slecht' is en een 10 'heel goed').

heel slecht									heel goed
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

49. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de dienstverlening van UWV.

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	Niet van toepassing
Ik vind de informatie over werk zoeken duidelijk.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Als ik een vraag heb over mijn uitkering dan weet ik waar of bij wie ik het antwoord kan vinden.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan gemakkelijk met UWV in contact komen als ik een vraag heb.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb snel een antwoord als ik een vraag heb over mijn Wajonguitkering	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bij UWV is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
UWV houdt te veel vast aan wetten en regels	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn uitkering staat altijd op tijd op mijn rekening	☐	☐	☐	☐	☐	☐

KENNIS VAN DE RECHTEN EN PLICHTEN

Bij een Wajonguitkering horen rechten en plichten. Er zijn meerdere manieren om aan informatie te komen over uw rechten en plichten. De Inspectie vraagt zich af of u vindt dat u op de hoogte bent en of u de informatie duidelijk genoeg vindt.

50. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik ben op de hoogte van mijn rechten	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben op de hoogte van mijn plichten	☐	☐	☐	☐	☐
De informatie over mijn rechten en plichten is makkelijk te vinden	☐	☐	☐	☐	☐
De informatie over mijn rechten en plichten is duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐
Ik weet waar ik wijzigingen, zoals adres- en inkomenswijzigingen, kan doorgeven	☐	☐	☐	☐	☐

- 12 -

Er zijn bepaalde plichten waaraan u moet voldoen om in aanmerking te (blijven) komen voor een Wajonguitkering. De volgende vragen gaan over deze verplichtingen en uw mening hierover.

51. In hoeverre vindt u de volgende verplichtingen die horen bij een Wajonguitkering redelijk of onredelijk?

	Heel redelijk	Redelijk	Niet redelijk / niet onredelijk	On-redelijk	Heel onredelijk	Niet van toepas-sing
U moet alle wijzigingen in uw situatie die van invloed kunnen zijn op uw recht op de Wajonguitkering tijdig melden bij UWV	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U moet meewerken aan onderzoek van UWV	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U moet meewerken aan het opstellen van een re-integratieplan (indien u nu of in de toekomst nog kan werken)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U moet meewerken aan de hulp die aangeboden wordt door UWV	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Wanneer u zich niet houdt aan de plichten die horen bij een Wajonguitkering kan UWV een waarschuwing geven, uw uitkering tijdelijk verlagen of een boete opleggen. De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de handhaving door UWV.

52. Heeft UWV u wel eens een waarschuwing gegeven, uw uitkering verlaagd of een boete aan u opgelegd?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ ja, een mondelinge waarschuwing
- ☐ ja, een schriftelijke waarschuwing
- ☐ ja, een tijdelijke verlaging van mijn uitkering
- ☐ ja, een boete
- ☐ nee → **ga verder naar vraag 54**

53. Vond u de waarschuwing, verlaging of boete terecht of onterecht?
(indien u vaker dan eens 1 van bovenstaande sancties opgelegd heeft gekregen, beantwoord de vraag dan voor de laatste keer dat u dit is overkomen)

- ☐ helemaal terecht
- ☐ terecht
- ☐ niet terecht / niet onterecht
- ☐ onterecht
- ☐ helemaal onterecht
- ☐ weet ik niet

54. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik denk dat UWV het door heeft wanneer ik de regels niet naleef	☐	☐	☐	☐	☐
Ik denk dat UWV mij bestraft wanneer ik de regels niet naleef	☐	☐	☐	☐	☐
UWV heeft het recht mij te bestraffen wanneer ik de regels niet naleef	☐	☐	☐	☐	☐
Ik leef de regels na omdat UWV mij kan bestraffen	☐	☐	☐	☐	☐
De regels waaraan ik mij van UWV moet houden zijn te streng	☐	☐	☐	☐	☐
De straffen die UWV kan opleggen zijn te zwaar	☐	☐	☐	☐	☐
Ik houd mij aan de regels van UWV	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het normaal mij aan de regels te houden	☐	☐	☐	☐	☐
Bij een uitkering horen nou eenmaal verplichtingen	☐	☐	☐	☐	☐

- 13 -

ALGEMENE VRAGEN

55. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?
(als u een buitenlandse opleiding heeft gedaan, vul dan in welke Nederlandse opleiding daar het meest op lijkt)

- ☐ geen onderwijs → **ga verder naar vraag 57**
- ☐ basisonderwijs
- ☐ speciaal onderwijs (bijvoorbeeld sbo of praktijkonderwijs)
- ☐ lbo, mavo, vmbo, mbo niveau 1, eerste 3 jaren van havo en vwo
- ☐ mbo niveau 2 of hoger, havo, vwo
- ☐ hbo of universiteit

56. Wat is de richting van uw opleiding(en)?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ landbouw en milieu
- ☐ zorg en welzijn (gezondheid)
- ☐ bouw en techniek
- ☐ taal en communicatie
- ☐ economie
- ☐ ICT
- ☐ horeca en toerisme
- ☐ transport en logistiek
- ☐ onderwijs en wetenschappen
- ☐ rechtspraak en bestuur
- ☐ sport, dienstverlening en veiligheid
- ☐ kunst en cultuur
- ☐ overige richtingen
- ☐ alleen algemene opleiding(en) gedaan

57. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik kan alles goed aan	☐	☐	☐	☐	☐
Soms heb ik het idee dat het mij allemaal te veel wordt	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb vaak hulp van anderen nodig	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan prima voor mezelf opkomen	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan goed rondkomen van het inkomen van mijn huishouden	☐	☐	☐	☐	☐
Op dit moment maak ik schulden die ik niet meer kan overzien	☐	☐	☐	☐	☐

58. Hoe is over het algemeen uw gezondheidstoestand?

- ☐ zeer goed
- ☐ goed
- ☐ gaat wel
- ☐ slecht
- ☐ zeer slecht

59. Heeft u onbetaald werk waar u minimaal 1 keer per week contact hebt met anderen?

- ☐ ja
- ☐ nee

60.	Heeft u minimaal 1 keer per week contact met mensen van bijvoorbeeld uw vereniging, re-integratietraject of opleiding?	☐ ja ☐ nee
61.	Heeft u minimaal 1 keer per week in uw vrije tijd contact met andere mensen dan uw huisgenoten of familie?	☐ ja ☐ nee
62.	Wat is uw woonsituatie?	☐ alleenstaand ☐ ik woon bij mijn ouders ☐ ik woon met begeleiding ☐ samenwonend zonder kind(eren) ☐ samenwonend met kind(eren) ☐ alleenstaand met kind(eren) ☐ alleenstaand met huisgenoten ☐ anders
63.	Heeft u toegang tot het internet? *(meerdere antwoorden mogelijk)*	☐ ja, thuis ☐ ja, op een andere plek dan thuis ☐ nee

TOT SLOT

Hieronder kunt u aangeven als u dat wilt (het is niet verplicht) wat u vindt van wat UWV voor u doet in het kader van uw Wajonguitkering. Wat gaat er bijvoorbeeld goed of wat kan UWV volgens u beter doen?

Ook kunt u opschrijven, als u dat wilt wat u van deze vragenlijst vond.

64. Hieronder kunt u uw opmerkingen over uw uitkering of UWV schrijven.

65. Hieronder kunt u uw opmerkingen over de vragenlijst van dit onderzoek opschrijven.

U heeft de vragenlijst nu helemaal ingevuld. Wij danken u hartelijk voor uw deelname!

- 16 -



Vragenlijst over uw ervaringen met de sociale dienst

Versie WWB

Het is gemakkelijk om de vragenlijst op internet in te vullen. Daar krijgt u alleen de vragen te zien die passen bij uw situatie. De internetvragenlijst staat op www.wwb.onderzoek.nl

U kunt inloggen met inlogcode:

en wachtwoord:

Invulinstructie

Welkom bij de vragenlijst van Inspectie SZW. Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de sociale dienst van uw gemeente. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het gaat om uw mening!

Het is gemakkelijk om de vragenlijst op het internet in te vullen. U krijgt dan alleen de vragen te zien die bij uw situatie passen. In de brief staat waar u de vragenlijst op het internet kunt vinden en hoe u in kunt loggen.

Let op het volgende, als u de papieren vragenlijst invult!

→ Vouw of kreuk de vragenlijst niet.
→ Gebruik een zwarte of blauwe pen, en geen potlood, gekleurde pen of viltstift.
→ Bij de meeste vragen is het de bedoeling dat u één hokje aankruist. Als u meerdere hokjes mag aankruisen, wordt dat bij de vraag vermeld.
→ Soms mag u vragen overslaan. Dit staat dan achter het antwoord dat u heeft gegeven.
→ Zet een kruisje in het hokje bij het antwoord van uw keuze: ☒.
→ Als u het verkeerde vakje hebt aangekruist, kleur dan het vakje bij het goede antwoord helemaal in: ■
De computer leest dan het ingekleurde hokje als antwoord.

Bijvoorbeeld:

1. Bent u een man of een vrouw?
   ☐ Man
   ☒ Vrouw

U heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent.

Als u man bent en u wilt uw antwoord veranderen dan doet u dat zo:

1. Bent u een man of een vrouw?
   ■ Man
   ☒ Vrouw

U heeft nu ingevuld dat u een man bent.

Soms wordt gevraagd om een getal in te vullen. Schrijf dan één cijfer per vakje. Vakjes die u niet nodig heeft, laat u leeg.

Bijvoorbeeld:

2. Heeft u afspraken gemaakt over hoe vaak u moet solliciteren?
   Ja, ik moet [ ][ ][4] keer per maand solliciteren

Als u een vraag heeft over het onderzoek kunt u bellen met 079 - 322 29 94.

Alvast hartelijk bedankt voor het invullen!

UITKERING

1.	Ontvangt u momenteel een WWB-uitkering?	☐ ja ☐ nee, mijn uitkering is in de afgelopen 6 maanden gestopt ☐ nee, ik heb al 6 maanden of langer geen WWB-uitkering meer gehad → **u hoeft de lijst niet verder in te vullen, maar wij willen u wel vragen de laatste 2 vragen onder het kopje 'Tot slot' (vraag 55 en 56) in te vullen.** **STUURT U DE VRAGENLIJST ALSTUBLIEFT WEL AAN ONS TERUG.**

De volgende vragen gaan over uw WWB-uitkering. Als uw uitkering in de afgelopen 6 maanden is gestopt, wilt u de vragen dan beantwoorden voor de periode dat u nog wel een uitkering had.

Wanneer uw uitkering is onderbroken door korte periodes waarin u heeft gewerkt kunt u dit zien als 1 periode.

2.	Hoelang heeft u deze uitkering (gehad)?	☐ korter dan 6 maanden ☐ 6 maanden tot 1 jaar ☐ 1 tot 5 jaar ☐ 5 tot 10 jaar ☐ 10 tot 20 jaar ☐ langer dan 20 jaar
3.	Welke andere uitkeringen heeft u naast uw WWB-uitkering ontvangen in de afgelopen 2 jaar? *(meerdere antwoorden mogelijk)*	☐ geen andere uitkering ☐ werkloosheidsuitkering (WW) ☐ ziektewetuitkering (ZW) ☐ arbeidsongeschiktheidsuitkering (WAO/ Wia/WGA) ☐ arbeidsongeschiktheidsuitkering voor jonggehandicapten (Wajong) ☐ anders (bijvoorbeeld Ioaw, Ioaz, Anw)

- 3 -

ARBEIDSVERLEDEN

De volgende vragen gaan over betaald en onbetaald werk. We zijn benieuwd of u nu of in de afgelopen 2 jaar heeft gewerkt en zo ja, wat voor werk u heeft gedaan.

	Vraag	Antwoorden
4.	Heeft u in de afgelopen 2 jaar betaald of onbetaald werk gedaan?	☐ ja, de gehele periode ☐ ja, maar niet de gehele 2 jaar ☐ nee, ik heb de afgelopen 2 jaar niet gewerkt → **ga naar vraag 6** ☐ nee, ik heb nog nooit gewerkt → **ga naar vraag 9**
5.	Wat voor betaald of onbetaald werk deed u in de afgelopen 2 jaar? *(meerdere antwoorden mogelijk)*	☐ loondienst met een vast contract ☐ loondienst met een tijdelijk contract ☐ als uitzendkracht ☐ zelfstandige zonder personeel (ZZP-er) ☐ vrijwilliger of mantelzorger ☐ werk in de vorm van een proefplaatsing ☐ ondernemer met personeel ☐ werk in de sociale werkvoorziening (Wsw) ☐ zwart werk ☐ anders
6.	Hoelang heeft u gewerkt in uw laatste functie? *(als u op dit moment werkt, geef dan aan hoelang u in deze functie werkt)*	☐ korter dan 6 maanden ☐ tussen de 6 en 12 maanden ☐ tussen de 1 en 2 jaar ☐ tussen de 2 en 3 jaar ☐ meer dan 3 jaar ☐ niet van toepassing
7.	In welke van onderstaande sectoren werkt u of heeft u in het verleden gewerkt? *Per sector worden enkele voorbeelden gegeven.* *(meerdere antwoorden mogelijk)*	☐ agrarisch *(werk op het land of in de natuur)* ☐ technisch *(werk in de bouw of in de industrie)* ☐ commerciële dienstverlening aan een persoon *(werk bij een kapper of reisbureau)* ☐ handel in producten *(werk in een winkel of supermarkt)* ☐ vervoer *(werk in het vervoeren van vracht of personen)* ☐ horeca *(werk in een restaurant, café of hotel)* ☐ dienstverlening aan een bedrijf of de overheid *(werk in de schoonmaak, beveiliging of afvalverwerking)* ☐ financiële dienstverlening *(werk bij een bank of verzekeraar)* ☐ administratief *(werk op kantoor)* ☐ management of beleid *(werk bij een bedrijf of bij de overheid)* ☐ onderwijs *(werk op een school)* ☐ verzorgend *(werk in een ziekenhuis of in de kinderopvang)* ☐ kunst, sport en cultuur *(werk als kunstenaar of programmamaker)* ☐ veiligheid *(werk bij de politie, brandweer of defensie)* ☐ onderzoek en ontwikkeling *(werk in een laboratorium of een universiteit)* ☐ andere sector dan hierboven genoemd ☐ weet ik niet
8.	Heeft u op dit moment een betaalde of onbetaalde baan?	☐ ja ☐ nee

- 4 -

ZOEKEN NAAR WERK

De volgende vragen gaan over wat u in de afgelopen 6 maanden heeft gedaan om werk te vinden.

9. Heeft u de afgelopen 6 maanden iets gedaan om aan werk te komen?
Advertenties nakijken om een baan te vinden telt al mee.

- ☐ ja
- ☐ nee → **ga verder naar vraag 14**

10. Hoe vaak heeft u de afgelopen 6 maanden op onderstaande manieren naar vacatures gezocht?
(als u korter dan 6 maanden heeft gezocht, vul de vraag dan in voor de periode dat u wel heeft gezocht)

	Wekelijks	Maandelijks	Minder dan 1x per maand	Nooit
Op het Werkplein (op de borden of computer)	☐	☐	☐	☐
Op www.werk.nl	☐	☐	☐	☐
Op andere internetsites	☐	☐	☐	☐
In kranten of tijdschriften	☐	☐	☐	☐
Informeren bij familie, vrienden of relaties	☐	☐	☐	☐
Netwerken	☐	☐	☐	☐

11. Hoe vaak heeft u de afgelopen 6 maanden op onderstaande manieren naar werk gezocht?
(als u korter dan 6 maanden heeft gezocht, vul de vraag dan in voor de periode dat u wel heeft gezocht)

	Wekelijks	Maandelijks	Minder dan 1x per maand	Nooit
Ik heb een sollicitatiebrief geschreven op een vacature, of hierover gebeld	☐	☐	☐	☐
Ik heb een open sollicitatiebrief gestuurd, of hierover gebeld	☐	☐	☐	☐
Ik ben langs geweest bij een uitzendbureau	☐	☐	☐	☐
Ik ben langs geweest bij een werkgever	☐	☐	☐	☐
Ik ben naar een banenmarkt of een voorlichtingsdag geweest	☐	☐	☐	☐
Ik ben naar een speeddate geweest	☐	☐	☐	☐

12. Hoeveel sollicitatiegesprekken heeft u in de afgelopen 6 maanden gevoerd?
Als u niet precies weet hoeveel, vul dan in hoeveel het er ongeveer zijn geweest.

- ☐ 0
- ☐ 1 of 2
- ☐ 3 of 4
- ☐ 5 of 6
- ☐ meer dan 6

13. Zoekt u op dit moment naar betaald werk?

- ☐ ja → **ga verder naar vraag 15**
- ☐ nee

14. Waarom zoekt u niet naar werk?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ ik ben te oud
- ☐ ik ben bezig een eigen bedrijf te starten
- ☐ ik volg een opleiding
- ☐ ik werk op basis van een proefplaatsing
- ☐ ik doe mantelzorg of vrijwilligerswerk
- ☐ ik ben niet gemotiveerd om te werken
- ☐ ik werk naast mijn WWB-uitkering
- ☐ ik heb lichamelijke of psychische klachten
- ☐ anders

- 5 -

15.	Bent u op dit moment door de sociale dienst vrijgesteld van de verplichting om naar werk te zoeken of mee te werken aan re-integratie?	☐ ja → ga verder naar vraag 19 ☐ nee
16.	Heeft u afspraken gemaakt over hoe vaak u moet solliciteren?	☐ nee → ga verder naar vraag 19 ☐ ja, ik moet ☐☐ keer per maand solliciteren ☐ dat weet ik niet → ga verder naar vraag 19
17.	Wat vindt u van het aantal keren dat u moet solliciteren?	☐ te weinig → ga verder naar vraag 19 ☐ genoeg → ga verder naar vraag 19 ☐ te veel
18.	Waarom vind u dat u te vaak moet solliciteren?	☐ ik kan geen geschikte vacatures vinden ☐ ik word toch niet aangenomen ☐ ik wil niet meer werken ☐ ik heb het druk met andere dingen ☐ anders
19.	Heeft u uw CV op werk.nl geplaatst?	☐ ja ☐ nee ☐ weet niet
20.	Staat u op de wachtlijst voor de sociale werkplaats (Wsw)?	☐ ja ☐ nee → ga verder naar vraag 22 ☐ dat weet ik niet → ga verder naar vraag 22
21.	Hoelang staat u op de wachtlijst voor de sociale werkplaats (Wsw)?	☐ korter dan 6 maanden ☐ 6 maanden tot 1 jaar ☐ 1 tot 2 jaar ☐ 2 tot 5 jaar ☐ langer dan 5 jaar
22.	Hoe denkt u over het vinden en uitvoeren van werk?	(zie tabel hieronder)

	Ja	Nee
Ik ben van plan de komende periode werk te gaan zoeken	☐	☐
Ik zou gelukkiger zijn als ik een baan vind	☐	☐
Ik wil op dit moment graag werken	☐	☐
Het wordt van mij verwacht dat ik een baan vind	☐	☐
De meeste mensen die belangrijk voor mij zijn, vinden dat ik moet werken	☐	☐
Ik kan werk vinden als ik daar echt moeite voor doe	☐	☐

- 6 -

23.	Bent u bereid in 1 van de volgende sectoren werk te zoeken? *Per sector worden enkele voorbeelden gegeven.* *(meerdere antwoorden mogelijk)*	☐ agrarisch *(werk op het land of in de natuur)* ☐ technisch *(werk in de bouw of in de industrie)* ☐ commerciële dienstverlening aan een persoon *(werk bij een kapper of reisbureau)* ☐ handel in producten *(werk in een winkel of supermarkt)* ☐ vervoer *(werk in het vervoeren van vracht of personen)* ☐ horeca *(werk in een restaurant, café of hotel)* ☐ dienstverlening aan een bedrijf of de overheid *(werk in de schoonmaak, beveiliging of afvalverwerking)* ☐ financiële dienstverlening *(werk bij een bank of verzekeraar)* ☐ administratief *(werk op kantoor)* ☐ management of beleid *(werk bij een bedrijf of bij de overheid)* ☐ onderwijs *(werk op een school)* ☐ verzorgend *(werk in een ziekenhuis of in de kinderopvang)* ☐ kunst, sport en cultuur *(werk als kunstenaar of programmamaker)* ☐ veiligheid *(werk bij de politie, brandweer of defensie)* ☐ onderzoek en ontwikkeling *(werk in een laboratorium of bij een universiteit)* ☐ geen van bovenstaande sectoren
24.	Geef aan op welke beroepen u bereid bent om te solliciteren. *(meerdere antwoorden mogelijk)*	☐ administratief medewerk(st)er ☐ schilder ☐ schoonmaker/ schoonmaakster ☐ lasser ☐ asbestverwijderaar ☐ verzorgende/ verpleegkundige ☐ serveerder/ serveerster ☐ magazijnmedewerk(st)er ☐ tuinbouwmedewerk(st)er ☐ winkelbediende ☐ telefonist(e) ☐ productiemedewerk(st)er ☐ geen van bovenstaande beroepen

25. Bent u bereid om werk te accepteren ...

	Ja	Nee
... dat onder uw niveau is	☐	☐
... waarvoor u niet bent opgeleid	☐	☐
... waarvoor u een opleiding moet gaan volgen	☐	☐
... waarvoor u langer dan een uur moet reizen	☐	☐
... waarvoor u moet verhuizen	☐	☐
... met onregelmatige werktijden	☐	☐
... dat u vies vindt	☐	☐
... waarvoor u soms langere tijd van huis bent	☐	☐
... waar u eigenlijk geen zin in heeft	☐	☐
... waar u minder verdient dan u gewend bent	☐	☐
... dat fysiek zwaar is	☐	☐
... met een contractduur van maar 2 maanden	☐	☐
... waar strenge veiligheids-/gezondheidsregels gelden	☐	☐
... met weinig doorgroeimogelijkheden	☐	☐

26. Welk van de volgende situaties is het meest op u van toepassing?

- ☐ ik verwacht binnen een half jaar betaald werk te vinden
- ☐ ik denk dat het langer dan een half jaar zal duren voordat ik werk vind
- ☐ ik verwacht geen werk meer te vinden

27. Kruis aan wat het voor u moeilijk maakt om een betaalde baan te vinden.
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ voor mijn opleiding zijn geen of weinig banen beschikbaar
- ☐ ik kan niet op onregelmatige tijden werken (bijvoorbeeld nachtdienst)
- ☐ te weinig of niet de juiste werkervaring
- ☐ taalproblemen
- ☐ geen rijbewijs
- ☐ het aantal uren dat ik kan werken
- ☐ gebrek aan motivatie om aan het werk te gaan
- ☐ zorg voor kinderen of anderen
- ☐ mijn lichamelijke gezondheid
- ☐ mijn psychische gezondheid
- ☐ verslaving
- ☐ schulden
- ☐ discriminatie (bijvoorbeeld op basis van leeftijd, etnische achtergrond, ziekte of handicap)
- ☐ anders
- ☐ ik heb geen van deze problemen

ONDERSTEUNING

Wij zijn benieuwd hoe de sociale dienst u in de afgelopen 6 maanden heeft geholpen, en hoe u deze hulp heeft ervaren. Als u hulp heeft gekregen van meerdere medewerkers van de sociale dienst kunt u de vraag invullen voor alle medewerkers tezamen.

28. Kruis aan welke ondersteuning van de sociale dienst u in de afgelopen 6 maanden heeft gebruikt.
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ ik heb geen ondersteuning van de sociale dienst gebruikt
- ☐ ik kreeg hulp bij het zoeken naar vacatures
- ☐ ik kreeg een vacature van de sociale dienst
- ☐ de sociale dienst heeft me voorgesteld aan een werkgever
- ☐ ik kreeg hulp bij het schrijven van sollicitatiebrieven of mijn CV
- ☐ ik kreeg hulp bij het voeren van sollicitatiegesprekken
- ☐ ik heb een test gedaan (bijvoorbeeld een beroepskeuzetest, competentietest, capaciteitentest)
- ☐ anders

29. Heeft de sociale dienst u in de afgelopen 6 maanden geholpen om een training, cursus of opleiding te volgen?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ niet van toepassing

30. Heeft u een vaste contactpersoon bij de sociale dienst?

- ☐ ja
- ☐ nee

31. Heeft u in het afgelopen jaar 1 of meerdere persoonlijke gesprekken gevoerd met een medewerker van de sociale dienst?

- ☐ ja, 1 gesprek
- ☐ ja, 2 gesprekken
- ☐ ja, 3 gesprekken
- ☐ ja, meer dan 3 gesprekken
- ☐ nee

De volgende vragen gaan over werk met hulp van de gemeente. Bijvoorbeeld werk met behoud van uitkering of loonkostensubsidie. Bij werk met behoud van uitkering ontvangt u geen loon, maar wel uw WWB-uitkering. Loonkostensubsidie is een subsidie van de gemeente voor werkgevers als ze iemand met een WWB-uitkering in dienst nemen. Bij deze vragen kijken we terug op de afgelopen 2 jaar.

32. Heeft u in het afgelopen 2 jaar gewerkt met behoud van uw uitkering of met loonkostensubsidie?

- ☐ ja, ik heb gewerkt met behoud van uitkering
- ☐ ja, ik heb gewerkt met loonkostensubsidie → **ga naar vraag 34**
- ☐ nee → **ga naar vraag 37**
- ☐ dat weet ik niet → **ga naar vraag 37**

33. Hoe werd dit werk met behoud van uitkering genoemd?

- ☐ participatieplaats
- ☐ tegenprestatie
- ☐ proefplaatsing
- ☐ stage
- ☐ werkervaringsplaats
- ☐ vrijwilligerswerk
- ☐ oriëntatieplaats
- ☐ work-first
- ☐ anders
- ☐ dat weet ik niet

- 9 -

34. Had uw werkgever u in dienst genomen als u niet met behoud van uitkering had kunnen werken of als hij daarvoor geen loonkostensubsidie had gekregen?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ dat weet ik niet

35. Denkt u dat uw kans op een gewone baan met een salaris dat (volledig) door de werkgever wordt betaald, hierdoor groter is geworden?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ dat weet ik niet

36. Werkt u **nu** zonder loonkostensubsidie of behoud van uitkering?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ dat weet ik niet

37. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de hulp van sociale dienst bij het zoeken naar werk?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	Niet van toepassing
Ik heb genoeg hulp (gehad) bij het zoeken naar een nieuwe baan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerkers die mij hebben geholpen weten veel over het vinden van werk.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de dienstverlening van de sociale dienst word ik gemotiveerd om werk te zoeken.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De hulp die ik heb gekregen was zinvol	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De hulp van de sociale dienst heeft mijn kans op werk vergroot	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word door de sociale dienst te veel onder druk gezet	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik had eerder hulp willen krijgen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

38. Ook andere afdelingen van de gemeente helpen mensen. Kruis aan welke hulp u nog meer van de gemeente heeft gekregen.

- ☐ hulp vanuit de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
- ☐ jeugdzorg
- ☐ geestelijke gezondheidszorg (Ggz)
- ☐ schuldhulpverlening
- ☐ hulp voor dak- en thuislozen
- ☐ anders
- ☐ niet van toepassing

- 10 -

OORDEEL OVER DE DIENSTVERLENING

39. Hoe beoordeelt u de dienstverlening van de sociale dienst in zijn geheel?

U kunt dit aangeven met een rapportcijfer (waarbij een 1 'heel slecht' is en een 10 'heel goed').

heel slecht — heel goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

40. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de dienstverlening van de sociale dienst.

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	Niet van toepassing
Ik vind de informatie over werk zoeken duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind de informatie over mijn uitkering duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Als ik een vraag heb over mijn uitkering dan weet ik waar of bij wie ik het antwoord kan vinden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan gemakkelijk met de sociale dienst in contact komen als ik een vraag heb	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De afhandeling van mijn uitkeringsaanvraag is sneller gegaan dan ik verwacht had	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb snel een antwoord als ik een vraag heb over mijn WWB-uitkering	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bij de sociale dienst is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De sociale dienst houdt te veel vast aan wetten en regels	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn uitkering staat altijd op tijd op mijn rekening	☐	☐	☐	☐	☐	☐

KENNIS VAN DE RECHTEN EN PLICHTEN DIE HOREN BIJ EEN WWB-UITKERING

Bij een WWB-uitkering horen bepaalde rechten en plichten. Er zijn meerdere manieren om aan informatie te komen over deze rechten en plichten. De Inspectie vraagt zich af of u vindt dat u op de hoogte bent en of u de informatie duidelijk genoeg vindt.

41. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik ben op de hoogte van mijn rechten	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben op de hoogte van mijn plichten	☐	☐	☐	☐	☐
De informatie over mijn rechten en plichten is makkelijk te vinden	☐	☐	☐	☐	☐
De informatie over mijn rechten en plichten is duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐
Ik weet waar ik wijzigingen, zoals adres- en inkomenswijzingen, kan doorgeven	☐	☐	☐	☐	☐

Er zijn bepaalde plichten waaraan u moet voldoen om in aanmerking te (blijven) komen voor een WWB-uitkering. De volgende vragen gaan over deze verplichtingen en uw mening hierover.

42. In hoeverre vindt u de volgende verplichtingen die horen bij een WWB-uitkering redelijk of onredelijk?

	Heel redelijk	Redelijk	Niet redelijk / niet onredelijk	On-redelijk	Heel onredelijk	Niet van toepas-sing
U moet zich inschrijven als werkzoekende op werk.nl	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U moet alle wijzigingen in uw situatie die van invloed kunnen zijn op uw recht op bijstand tijdig melden bij uw gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U moet voldoen aan uw sollicitatieplicht	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U moet alles doen om zo snel mogelijk aan werk te komen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U moet meewerken aan de hulp die aangeboden wordt door uw gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U moet een tegenprestatie verrichten, wanneer uw gemeente dit u vraagt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U moet meewerken aan een huisbezoek als de gemeente langskomt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U moet meewerken aan medische onderzoeken van de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Wanneer u zich niet houdt aan de plichten die horen bij een WWB-uitkering kan uw gemeente u een waarschuwing geven, uw uitkering tijdelijk verlagen of een een boete opleggen. De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de controle en handhaving door uw gemeente.

43. Heeft de sociale dienst u wel eens een waarschuwing gegeven, uw uitkering verlaagd of een boete aan u opgelegd?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ ja, een mondelinge waarschuwing
- ☐ ja, een schriftelijke waarschuwing
- ☐ ja, een tijdelijke verlaging van mijn uitkering
- ☐ ja, een boete
- ☐ nee → **ga verder naar vraag 45**

- 12 -

44. Vond u de waarschuwing, verlaging of boete terecht of onterecht?
(indien u vaker dan eens één van bovenstaande sancties opgelegd heeft gekregen, beantwoord de vraag dan voor de laatste keer dat u dit is overkomen)

- ☐ helemaal terecht
- ☐ terecht
- ☐ niet terecht / niet onterecht
- ☐ onterecht
- ☐ helemaal onterecht
- ☐ weet ik niet

45. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik denk dat de sociale dienst het doorheeft wanneer ik de regels niet naleef	☐	☐	☐	☐	☐
Ik denk dat de sociale dienst mij bestraft wanneer ik de regels niet naleef	☐	☐	☐	☐	☐
De sociale dienst heeft het recht mij te bestraffen wanneer ik de regels niet naleef	☐	☐	☐	☐	☐
Ik leef de regels na omdat de sociale dienst mij kan bestraffen	☐	☐	☐	☐	☐
De regels waaraan ik mij van de sociale dienst moet houden zijn te streng	☐	☐	☐	☐	☐
De straffen die de sociale dienst kan opleggen zijn te zwaar	☐	☐	☐	☐	☐
Ik houd mij aan de regels van de sociale dienst	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het normaal mij aan de regels te houden	☐	☐	☐	☐	☐
Bij een uitkering horen nou eenmaal verplichtingen	☐	☐	☐	☐	☐

ALGEMENE VRAGEN

46. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?
(als u een buitenlandse opleiding heeft gedaan, vul dan in welke Nederlandse opleiding daar het meest op lijkt)

- ☐ geen onderwijs → **ga verder naar vraag 48**
- ☐ basisonderwijs
- ☐ speciaal onderwijs (bijvoorbeeld sbo of praktijkonderwijs)
- ☐ lbo, mavo, vmbo, mbo niveau 1, eerste 3 jaren van havo en vwo
- ☐ mbo niveau 2 of hoger, havo, vwo
- ☐ hbo of universiteit

47. Wat is de richting van uw opleiding(en)?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ landbouw en milieu
- ☐ zorg en welzijn (gezondheid)
- ☐ bouw en techniek
- ☐ taal en communicatie
- ☐ economie
- ☐ ICT
- ☐ horeca en toerisme
- ☐ transport en logistiek
- ☐ onderwijs en wetenschappen
- ☐ rechtspraak en bestuur
- ☐ sport, dienstverlening en veiligheid
- ☐ kunst en cultuur
- ☐ overige richtingen
- ☐ alleen algemene opleiding(en) gedaan

48. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik kan alles goed aan	☐	☐	☐	☐	☐
Soms heb ik het idee dat het mij allemaal te veel wordt	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb vaak hulp van anderen nodig	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan prima voor mezelf opkomen	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan goed rondkomen van het inkomen van mijn huishouden	☐	☐	☐	☐	☐
Op dit moment maak ik schulden die ik niet meer kan overzien	☐	☐	☐	☐	☐

49. Hoe is over het algemeen uw gezondheids-toestand?

- ☐ zeer goed
- ☐ goed
- ☐ gaat wel
- ☐ slecht
- ☐ zeer slecht

50. Heeft u onbetaald werk waar u minimaal 1 keer per week contact hebt met anderen?

- ☐ ja
- ☐ nee

51. Heeft u minimaal 1 keer per week contact met mensen van bijvoorbeeld uw vereniging, re-integratietraject of opleiding?

- ☐ ja
- ☐ nee

- 14 -

52.	Heeft u minimaal 1 keer per week in uw vrije tijd contact met andere mensen dan uw huisgenoten of familie?	☐ ja ☐ nee
53.	Wat is uw woonsituatie?	☐ alleenstaand ☐ ik woon bij mijn ouders ☐ ik woon met begeleiding ☐ samenwonend zonder kind(eren) ☐ samenwonend met kind(eren) ☐ alleenstaand met kind(eren) ☐ alleenstaand met huisgenoten ☐ anders
54.	Heeft u toegang tot het internet? *(meerdere antwoorden mogelijk)*	☐ ja, thuis ☐ ja, op een andere plek dan thuis ☐ nee

TOT SLOT

Hieronder kunt u aangeven als u dat wilt (het is niet verplicht) wat u vindt van wat de sociale dienst voor u doet in het kader van uw WWB-uitkering. Wat gaat er bijvoorbeeld goed of wat kan de sociale dienst volgens u beter doen?

Ook kunt u opschrijven, als u dat wilt wat u van deze vragenlijst vond.

55. Hieronder kunt u uw opmerkingen over uw uitkering of de sociale dienst schrijven.

56. Hieronder kunt u uw opmerkingen over de vragenlijst van dit onderzoek opschrijven.

U heeft de vragenlijst nu helemaal ingevuld. Wij danken u hartelijk voor uw deelname!

Vragenlijst dienstverlening aan Nuggers

In de vragenlijst gaat het om ondersteuning van de gemeente die is ontvangen voor
1-1-2015. Een enkeling die uitsluitend in 2015 dienstverlening heeft genoten sluiten we echter niet uit van de vragenlijst.

Beschrijving groep Nuggers
- Man/vrouw
- leeftijd
- opleidingsniveau en richting

Bij de volgende 4 vragen willen we weten wat de situatie was op het moment dat de respondent om ondersteuning vroeg bij de gemeente. Aangezien het ondersteuning aan Nuggers in 2014 betreft, kan dit al enige tijd geleden zijn.

- Sinds wanneer zit u zonder werk?
- Wat heeft u daarvoor als laatste voor werk gedaan?
- Heeft u ooit een uitkering ontvangen, zo ja welke?
- Ervaart u belemmeringen om weer aan het werk te komen, zo ja, welke?

1. Heeft u zich bij UWV aangemeld als werkzoekende en zo ja waarom?

2. Wat was de aanleiding om ondersteuning te vragen bij de gemeente?

3. Waarom dacht u hulp van de gemeente nodig te hebben?

4. Hoe belangrijk was het voor u om weer aan het werk te gaan?

Toegankelijkheid ondersteuning

5. Wist u - voordat u de gemeente benaderde – of de gemeente u kon ondersteunen, en had u een beeld van wat voor ondersteuning de gemeente kon aanbieden?

6. Wist u waar u moest zijn, en op welke wijze heeft u de gemeente om hulp gevraagd?

7. Hoe is door de gemeente op uw verzoek om ondersteuning gereageerd?

8. Hoe lang duurde het voordat de ondersteuning daadwerkelijk startte?

9. Zijn er voorwaarden/regels gesteld aan de ondersteuning, zo ja welke?
    - Bijv. inzicht geven in loongegevens van de partner

Ervaringen van Nuggers met ondersteuning van gemeenten

10. Welke behoefte aan ondersteuning had u?

    - Bemiddelen/voorstellen aan werkgevers
    - Sollicitatietraining
    - Vacaturesites vinden
    - Faciliteiten bieden (computer, printer etc)
    - Brieven schrijven
    - Cursussen/trainingen (welke?)
    - Scholing
    - Weet niet…

11. Heeft u aan de gemeente verteld welke behoefte u had?

12. Hoe werd daarop gereageerd?

13. Wat voor ondersteuning heeft u uiteindelijk ontvangen?

14. Hoe vaak heeft u deze ondersteuning ontvangen?

15. Wie heeft u deze ondersteuning gegeven?

16. Waarom heeft u deze ondersteuning gekregen?

17. Kon u zelf invloed uitoefenen op wat voor ondersteuning u kreeg?

18. Was er ook ondersteuning die u had willen krijgen, maar waarvoor u niet in aanmerking kwam?

Effect van de ondersteuning

19. Bent u tevreden over de ondersteuning die u heeft ontvangen en waarom wel of niet?

20. Is er als gevolg van de ondersteuning iets in uw leven veranderd en zo ja, wat dan?

21. Denkt u dat uw kansen op het vinden van een baan zijn verbeterd dankzij de gemeente(lijke ondersteuning)? zo ja op welke manier en zo nee waarom niet?

22. Wat heeft de gemeente goed gedaan?

23. Wat had de gemeente beter kunnen doen?

24. Heeft de gemeente nadat de ondersteuning was afgerond nog contact met de Nugger (gehouden)?